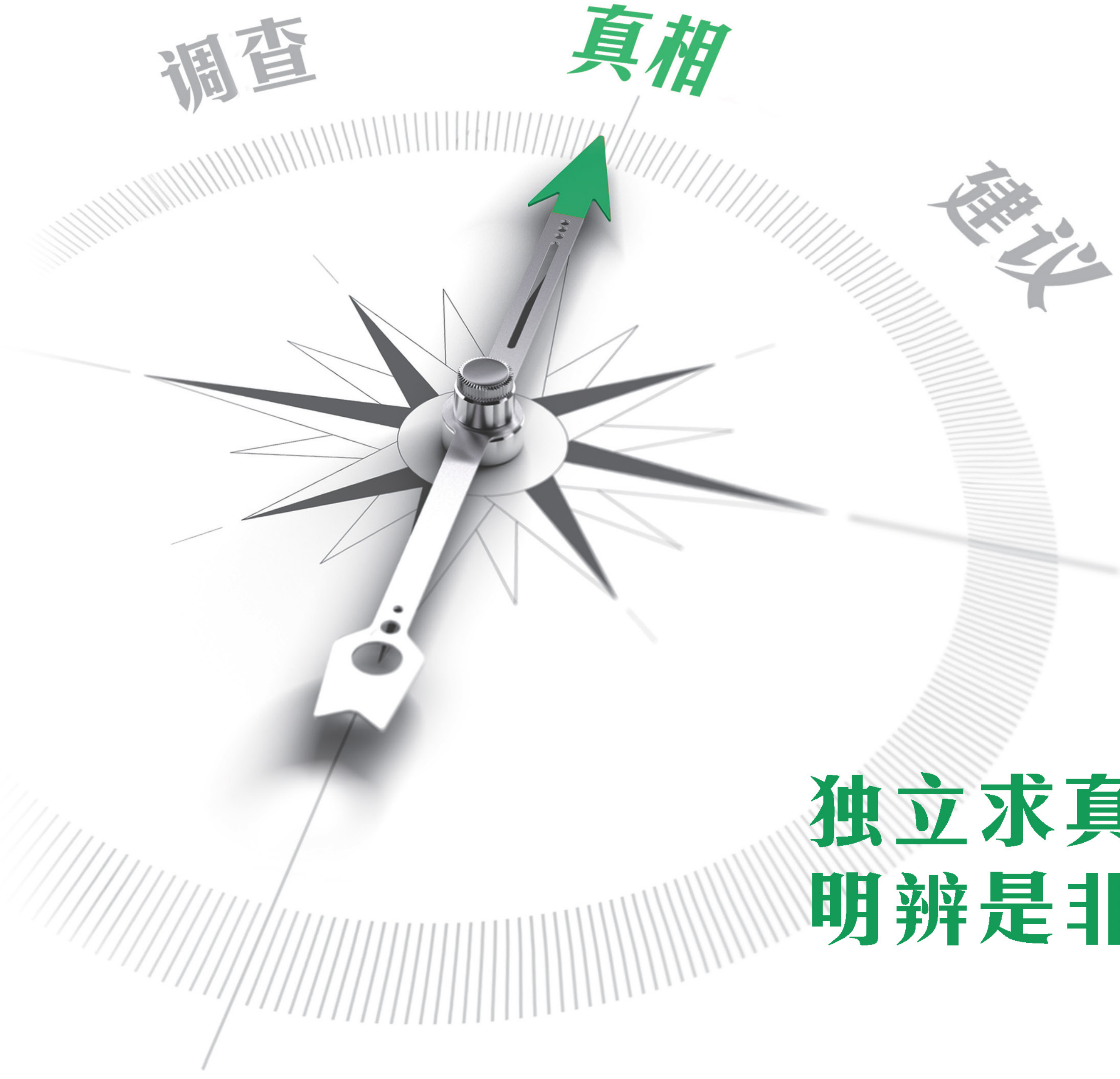


独立求真
明辨是非

香港申诉专员
年报 2018



香港申诉专员
年报2018

理想

确保香港的公共行政公平和有效率，兼且问责开明，服务优良。

使命

透过独立、客观及公正的调查，处理及解决因公营机构行政失当而引起的不满和问题，以及提高公共行政的质素和水平，并促进行政公平。

职能

申诉专员应担当监察政府的角色，以确保：

- 官僚习性不会影响行政公平
- 公营机构向市民提供便捷的服务
- 防止滥用职权
- 把错误纠正
- 在公职人员受到不公平指责时指出事实真相
- 人权得以保障
- 公营机构不断提高服务质素和效率

信念

- 以公正客观的态度进行调查
- 勇于承担责任，为市民和在本署职权管辖范围内的机构提供便捷的服务
- 对市民和机构尊重有礼
- 维持专业水平，切实履行本署各项职能

衡量工作表现的准则

- 处理个案的速度
- 投诉人对本署处理其个案的满意程度
- 申诉结果
- 承诺实行及／或已实行的建议改善措施
- 是否再接到类似的投诉

目录

大事纪要 6

申诉专员绪言 10

第一章 本署的角色、权力及责任 16

- 职权范围 16
- 不受调查的事宜 16
- 限制 17
- 调查和提出建议的权力 17
- 保密规定与提高透明度 17

第二章 本署的工作程序 18

- 处理投诉 18
  - 投诉方式
  - 评审工作
  - 查讯
  - 调解
  - 全面调查
  - 覆检个案
- 主动调查 20
  - 初步查讯
  - 主动调查的方法
- 发表调查报告 21
- 落实本署的建议 21

第三章 工作表现及调查结果 22

处理查询及投诉 22
- 同类主题投诉
- 投诉方式
- 已处理的投诉

投诉的主要原因 23
最多人投诉的机构 24
调查及查讯的结果 24
主动调查 24
建议 25
服务承诺 25
综述 25

第四章 成效及困难 26

提高公共行政质素 26
以调解方式解决纠纷 26
在解决投诉的过程中道歉 28
提高政府的透明度与公开资料 28
- 《守则》涵盖的政府部门及机构
- 《守则》涵盖范围以外的机构

以主动调查方式审研的课题 29
- 规管工厂食堂
- 采购和注销公共图书馆资料
- 对某违规村屋的管制行动
- 对进口蔬果安全的监控
- 处理违例吸烟的机制
- 对私人土地倾倒建筑废物及堆填活动的规管
- 对政府水管的修护和危机处理

投诉人或部门的异议 31
- 重新评审个案
- 覆检个案
- 司法覆核及诉讼
- 不易处理的投诉人行为
- 机构的回复时间

综述 33

第五章 内部行政 34

人手编制 34
职员培训 34
职业安全及健康 35
对本署的投诉 35

第六章 宣传推广及对外关系 36

公众教育及宣传 36
- 电视单元剧《申诉II》
- 广告宣传活动
- 新闻发布会及与传媒的联系
- 为政府部门及公营机构举办讲座

与专业人士、社区领袖等合作 38
- 顾问及太平绅士
- 立法会议员
- 申诉专员嘉许奖

与海外机构的联系 40
前瞻 40

全年活动一览 42

附件

附件1	《申诉专员条例》附表所列机构一览	**48**
附件2	对投诉不予跟进或不展开调查的情况	**52**
附件3	统计图表	**53**
附件3.1	个案数字	**54**
附件3.2	接到的查询／投诉数目	**55**
附件3.3	已处理的投诉个案性质	**55**
附件3.4	接到的查询／投诉分布情况	**56**
附件3.5	已完成的投诉个案分布情况	**59**
附件3.6	已跟进并终结的投诉个案：最多人投诉的十个机构	**59**
附件3.7	经全面调查后终结的投诉个案结果	**60**
附件3.8	经全面调查后确定的行政失当类别	**60**
附件3.9	以查讯方式终结的投诉个案结果	**61**
附件3.10	履行服务承诺的统计数字	**64**
附件4	处理投诉流程图	**65**
附件5	已完成的主动调查报告索引	**66**
附件6	主动调查报告摘要选录	**67**
附件7	经全面调查后终结的个案索引	**84**
附件8	经全面调查后终结的个案撮要选录	**96**
附件9	涉及《公开资料守则》的个案撮要选录	**115**
附件10	以全面调查方式覆检的个案索引	**121**
附件11	以全面调查方式覆检的个案撮要选录	**122**
附件12	所涉机构在本署进行查讯或调查后已采取的改善措施实例	**124**
附件13	组织图	**129**
附件14	顾问名单	**130**
附件15	申诉专员公署的访客	**131**

财务报表
截至二〇一八年三月三十一日止年度 134

用语词汇

投诉人约章

大事纪要

1988年

7月20日

立法局通过《行政事务申诉专员条例草案》

1993年

7月21日

完成有关的法例检讨，《行政事务申诉专员（修订）条例草案》提交立法局审议

1989年

2月1日

制定《行政事务申诉专员条例》

第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP履新

3月1日

行政事务申诉专员公署正式运作，政府借调公务员到本署任职



第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP

11月15日

行政事务申诉专员成为国际申诉专员协会的成员

1994年

2月1日

第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，SBS, OBE, JP履新



第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，SBS, OBE, JP

6月24日

《行政事务申诉专员条例》的修订获通过：

- 让市民可以直接向专员提出投诉，无须经由立法局议员转介
- 把一些主要的法定组织纳入职权范围
- 授权专员以不披露个案所涉人士身份的方式公布调查报告
- 授权专员展开主动调查

6月30日

委任顾问，向本署提供专业意见

7月1日

「行政事务申诉专员」及「行政事务申诉专员公署」的中文名称分别改为「申诉专员」及「申诉专员公署」

1995年

3月1日

扩大职权范围，让申诉专员可以就涉嫌违反《公开资料守则》的投诉展开调查

10月23至25日及27日

主办第十五届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员研讨会及国际申诉专员交流会

1996年

3月1日

邀请非官守太平绅士参加「太平绅士协助推广计划」

4月15至16日

申诉专员公署参与有关成立亚洲申诉专员协会的工作，并成为协会的创办会员

10月24日

申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

12月27日

「申诉专员」及「申诉专员公署」的英文名称分别改为「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997年

4月1日

推出调解服务，作为另类排解纠纷的方法

7月25日

设立申诉专员嘉许奖，表扬以正面和积极的态度处理投诉的公营机构

1998年

5月8日

申诉专员获选为亚洲申诉专员协会秘书长

1999年

4月1日

第三任申诉专员戴婉莹女士，GBS, OBE, JP履新



第三任申诉专员戴婉莹女士，GBS, OBE, JP

7月22日

扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在提高服务质素方面有出色表现的公职人员

2000年

7月27日

进一步扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在处理投诉方面达到专业水平的公职人员

11月2日

申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

2001年

3月28日

推出电话投诉服务

12月19日

《2001年申诉专员（修订）条例》生效：

- 确立申诉专员为单一法团，可全权处理本身的财务及行政事宜
- 授权申诉专员订定属下人员的聘用条款及条件
- 采纳有别于政府的制度和运作程序

2002年

9月6日

迁到位于上环信德中心的永久办公地方

10月16日

申诉专员获选为国际申诉专员协会秘书长

2004年

4月1日

戴婉莹女士，GBS, OBE, JP连任申诉专员，开始新的五年任期（2004至2009年）

9月10日

申诉专员再度获选为国际申诉专员协会秘书长

12月13日

借调到本署的最后一名公务员返回政府，本署人员自此全部由申诉专员根据《申诉专员条例》聘任

2005年

10月24日

行政署长与申诉专员签署行政安排备忘录，订明规管本署各项行政安排，以及本署与政府的工作关系的一般准则和指引

11月28日至12月1日

主办第九届亚洲申诉专员协会会议



签署行政安排备忘录

2008年

11月5至8日

主办国际申诉专员协会常务理事会会议

2009年

4月1日

第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP履新



第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP

6月11日

申诉专员再度获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

6月12日

戴婉莹女士，GBS, OBE, JP获国际申诉专员协会颁授终身荣誉会籍

11月2日

戴婉莹女士，GBS, OBE, JP获亚洲申诉专员协会颁授终身荣誉会籍

2010年

10月19日

申诉专员获选为国际申诉专员协会司库

2011年

12月8日

申诉专员再度获选为亚洲申诉专员协会秘书长

2012年

5月5至10日

主办国际申诉专员协会常务理事会中期会议

5月22至24日

与澳门廉政公署合作，为国际申诉专员协会亚洲区及澳大利西亚暨太平洋区举办区域培训课程

2014年

4月1日

第五任申诉专员刘燕卿女士，JP履新



第五任申诉专员刘燕卿女士，JP

2015年

1月20日

黎年先生，GBS, JP获国际申诉专员协会颁授终身荣誉会籍

8月20日

申诉专员获选为国际申诉专员协会（澳大利西亚暨太平洋区）常务理事

9月22日

黎年先生，GBS, JP获委任为国际申诉专员协会专家小组成员

11月25日

黎年先生，GBS, JP获亚洲申诉专员协会颁授终身荣誉会籍

申诉专员再度获选为亚洲申诉专员协会秘书长

2016年

11月15日

申诉专员获选为国际申诉专员协会（澳大利西亚暨太平洋区）区域理事长



国际申诉专员协会全球会议

2017年

11月28日

申诉专员以国际申诉专员协会区域理事长身份主持第二十九届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员研讨会



澳大利西亚暨太平洋区申诉专员研讨会

12月1日

申诉专员倡议立法的《道歉条例》生效

申诉专员绪言



在本年度，公署通过调查投诉个案和主动调查，向政府部门及公营机构提出了共209项建议，敦促部门及机构采取补救和改善措施。我们非常重视这方面的工作，因为公署的主要职责正是促进公平合理、开明问责，以及迅速回应市民诉求的良好公共行政。

本人自二〇一四年就任申诉专员以来，一直努力就广受市民关注的课题及有迹象显示行政体制上存在流弊的事情，进行更多主动调查。本人深信，必须探究问题的根源，始能制订长远的改善措施，避免投诉重复出现。在本年度，我们完成了12项主动调查。透过精简程序及重新调配有限的资源，公署在过去四年把主动调查的数目稳步地从二〇一五年的七项增至二〇一八年的12项。除了留意传媒报道以寻找合适的题材外，我们亦不时接到热心市民大众及立法会议员的意见。于审研相关问题是否广泛，并权衡缓急轻重之后，我们从中选取主动调查的课题。

在加强主动调查工作的同时，我们对处理个别投诉人提出的投诉，丝毫没有松懈。相对于二〇一六／一七年度的4,974宗，公署在本年度完成了4,770宗投诉个案。根据经验，向本署提出投诉的人不少源于他们感到所遭受的不公平待遇，难以容忍。尽管这未足以证实有关部门／机构确有行政失当，但亦显示投诉人信赖公署能够为他们查明真相，纠正机构错误缺失，并防范同类事件再次发生。我们珍惜市民的信任，定必悉力以赴，以无私无畏、专业认真的态度处理每宗投诉个案。

此外，被调查的部门／机构也期望公署不偏不倚，处事公平合理，在这方面我们定必秉持独立持平的原则。正如本年报的统计数字显示，不少的投诉经公署评审后因缺乏理据而不受理。然而，我们必须适度取得平衡。政府部门及公营机构获赋予重大权力，且持有大量资料及公共资源；倘若其行动或决定受到质疑，他们当然有责任向市民作出全面交代和澄清。

除了采用较传统或双方对质的方式，去解决市民与部门／机构之间的纠纷外，公署亦以调解这种便捷的另类方式，处理不涉及行政失当，或情况只属轻微的投诉。在本年度，我们以调解方式终结237宗投诉个案，数字刷新了公署自成立以来调解的最高纪录。以调解方式处理投诉可更有效地运用资源，让我们腾出人手优先处理主动调查等其他工作，而参与调解的各方亦能建立更和谐的关系，达致彼此满意的结果。本人十分鼓励政府部门及公营机构积极采用这种排解纠纷的方法。

公署经常透过新闻发布会、网页及年报公布调查结果及建议。政府每年向立法会提交的政府复文亦有概述公署的调查工作及建议。不过，并非每宗个案和其细节都广为人知。

因此，尽管公署的某些建议确实产生重大影响，促使政府对行政措施作出显著改革，但市民大众未必完全知悉，以致有时对公署的工作成效有所质疑。

过去多年，本署的建议获政府部门及公营机构接纳并同意落实的比率，一直维持于90%以上；本人对此深感欣慰，更特别赞赏那些积极回应，甚至在公署的调查工作尚未完结之前已着手提出改善的部门。然而，改变需要时间，不能一蹴而就。有些措施需经详细计划和广泛咨询，甚或修改法例和重新调配资源。当改善措施最终得到落实时，市民也许已不会想到新措施与公署的工作有何关联。

以下是一些源自公署过往提出的建议，而于最近落实的改善措施实例：政府新闻处容许合资格的纯网上运作媒体进场采访政府新闻发布会及传媒活动（本署二〇一六年调查）；地政总署收紧就非法占用政府土地及违反地契条款个案的规范化制度（二〇一六年主动调查报告）；食物及卫生局建议就公营骨灰龛位订立使用年期及续期规定（二〇一六年主动调查报告）；房屋署与香港房屋协会收紧公屋富户政策（二〇一五年主动调查报告）；康乐及文化事务署打击滥用订场服务及改善网上预约系统（二〇一二年主动调查报告）；民政事务总署检讨私人游乐场地契约的政策（二〇一二年主动调查报告）；地政总署披露短期租约的租金资料（二〇一三年调查）；以及道歉法的制定（二〇一二年及二〇一三年年报）等，余不一一列举。公署期盼更多成果陆续出现，本人尤其希望有关资讯自由和政府档案管理的立法工作（二〇一四年主动调查报告），能够成为政府随后即将落实的举措。

本人在此重申，列出上述各项政府新措施及政策，绝非要为申诉专员公署邀功。我们毕竟只是其中「一把声音、一股催化力量、一个促成变革的中介」。提升公共行政水平有赖各持份者通力合作，包括市民大众、报道行政失当情况的传媒、公署的工作，以及有关部门／机构回应公署查讯及建议所作出的努力。本人认为，整个过程必须多方协作、相互配合。当条件成熟，自能水到渠成。

最后，本人谨向市民大众、各政府部门／公营机构和传媒对公署的大力支持致以衷心谢意。同时，公署人员的努力和投入，亦令本人在工作上倍觉畅顺及满意。

刘燕卿
申诉专员
二〇一八年三月三十一日



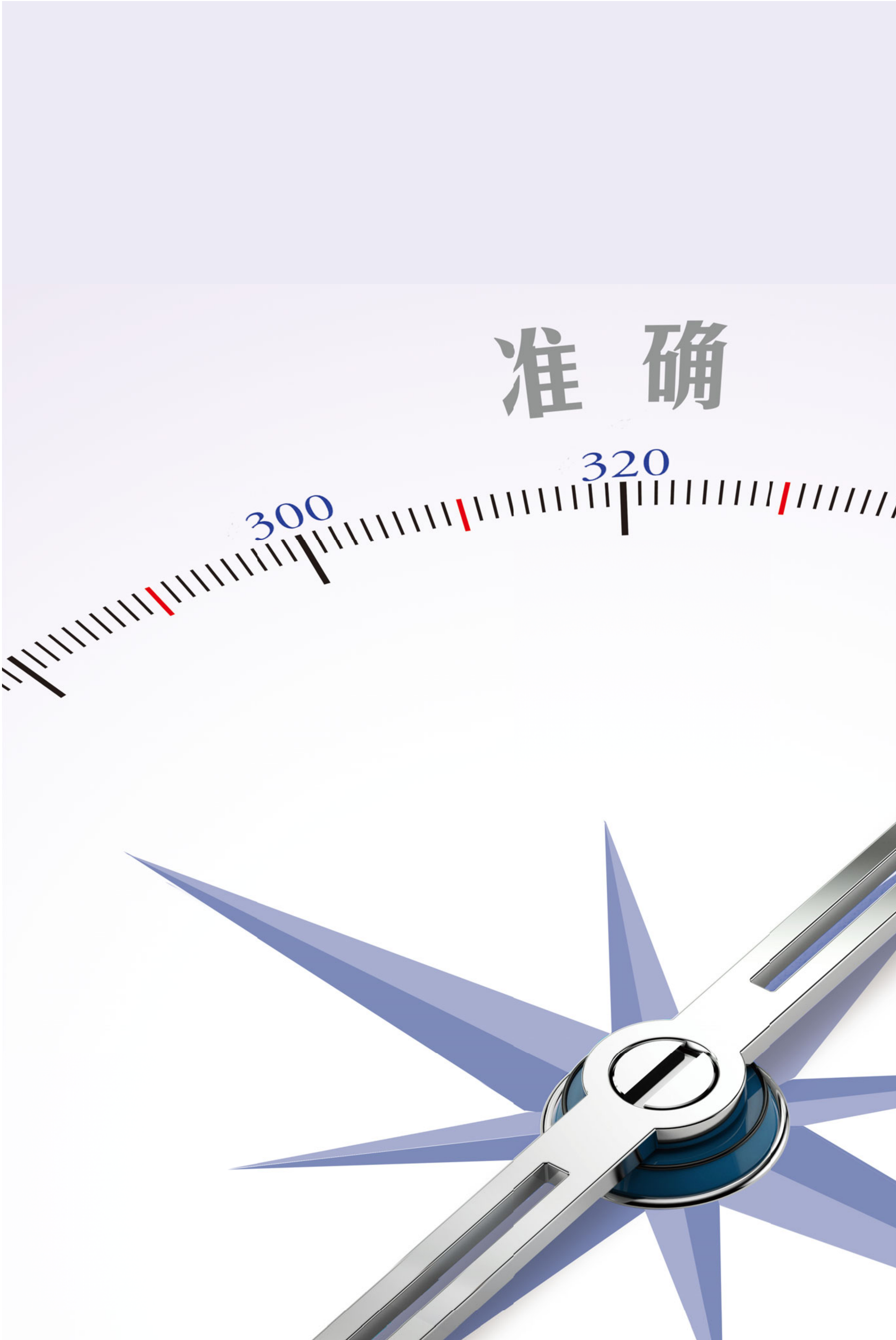
首长级人员

申诉专员刘燕卿女士（左二）

副申诉专员苏锦成先生（右二）

助理申诉专员马启浓先生（右一）

助理申诉专员唐建生先生（左一）


准 确
300
320

章节



本署的角色、权力及责任

1.1　申诉专员公署根据香港法例第397章《申诉专员条例》（「条例」）成立，是独立的法定机构，专责监察香港的公共行政。本署负责调查政府部门及公营机构的行为在行政方面可有不足之处，并建议采取补救和改善措施，藉此促进公平合理、开明问责，以及迅速回应市民诉求的良好公共行政。



职权范围

1.2　申诉专员有权调查由受屈人士提出，就有关条例附表1第I部（参见**附件1**）所列的政府部门及公营机构各项涉嫌行政失当的投诉。本署经常留意公共行政架构的发展，并且与政府当局保持紧密联系，研究把合适的新部门或机构纳入该附表内。

1.3　除了就本署接到的投诉进行调查外，申诉专员亦可就主要涉及行政体制上的流弊或重大公众利益的行政失当问题，决定展开主动调查。

1.4　条例第2条把「行政失当」界定为行政欠效率、拙劣或不妥善，当中包括：不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序，以及延误；无礼及不为他人着想等行为。

1.5　尽管香港警务处、廉政公署等机构并无列入条例附表1第I部，本署仍有权就该等机构涉及违反《公开资料守则》[1]的个案进行调查。该等机构列于条例附表1第II部（参见**附件1**）。

不受调查的事宜

1.6　申诉专员受法例所限，不得调查某些类别的事宜。例如，投诉个案若涉及法律程序或提出检控的决定、合约及其他商业交易、人事管理问题，以及批地条件的订立或修改等，则申诉专员无权调查。这些不受本署调查的行动，详列于**附件2**。



1.7　条例没有订明本署不得调查有关**政策**方面的事宜，故政府部门及公营机构如何制订或落实各项政策，均属于本署可以调查的范围。然而，若政策在制订前曾经过正式审议和授权的程序，以及有广泛公众咨询和宣传推广，一般情况下，本署不会对充分按照有关政策所采取的行动进行调查。虽则如此，申诉专员如认为某项政策看来涉及严重的不公，便会毫不犹豫地展开查讯，要求所涉机构解释。若发现有任何政策不合时宜或有欠公允，本署亦会敦促所涉机构作出检讨。

[1] 政府当局在一九九五年订立《公开资料守则》，订明除非基于公众、私人或商业利益而有合理理由不公开资料，否则应尽量向市民提供政府管有的资料。《守则》适用于所有政府部门、香港金融管理局及廉政公署。

1.8 同样，在一般情况下，本署不会调查政府部门及公营机构纯粹根据其**专业判断**所作的行动或决定。不过，实际上纯属专业判断的个案并不多见，而大部分相关的行动／决定或多或少都可能涉及到行政或管理方面，因此是属于申诉专员的职权范围。如有需要，我们会向本署不同专业界别的顾问征询意见（顾问名单载于**附件14**）。

限制

1.9 条例亦有订明在若干情况下，申诉专员不得展开调查，例如：投诉人对所投诉的事情已知悉超过两年；投诉人没有透露姓名、无从识别其身份或下落不明；又或者投诉并非由受屈人士或其适当的代表提出。有关这些限制的详情，请参阅**附件2**。

1.10 然而，在某些情况下，申诉专员可酌情决定是否展开或中止一项调查，例如投诉人若能够提供合理解释，说明为何未能在知悉有关事情后两年内提出投诉，则专员可能受理其个案。

调查和提出建议的权力

1.11 条例赋予申诉专员广泛的调查权力，包括进行查讯、获取文件及资料、传召证人，以及视察被投诉机构的处所等。

1.12 尽管条例订明，被投诉机构已采取或拟采取的任何行动或决定，均不受本署的调查影响，但申诉专员有权在完成调查后发表调查报告，并建议有关机构纠正缺失或作出改善。假如任何机构没有充分落实有关建议，申诉专员可向香港特别行政区行政长官呈交报告。

1.13 若发现所涉机构有严重失当或处事不公的情况，申诉专员更可进一步向行政长官报告。根据条例规定，在申诉专员向行政长官呈交报告后，政府须于一个月内，或行政长官所订的较长期间内，把报告的文本提交立法会省览。



保密规定与提高透明度

1.14 条例规定，申诉专员及其属下所有人员，以至于本署的顾问，均须遵守保密条文，不得披露任何于执行职务期间从调查或投诉所得悉的资料，否则可判处罚款及监禁。

1.15 然而，条例赋予申诉专员权力，可按其认为适当的方式就所进行的任何调查发表报告，只要她认为这样做符合公众利益。

1.16 在不违反上文**第1.14段**所述的保密规定下，本署认为有责任采取适当政策，以保持开明问责和提高透明度。对于市民向本署提出的索取资料要求，我们会参照政府的《公开资料守则》[1]的基本原则来处理。

第二章

本署的工作程序

处理投诉

投诉方式

2.1　市民可以亲临本署作出投诉，也可以使用电邮、传真、邮寄信件，或本署的免付邮资投诉表格。投诉的事项若较为简单，亦可以电话提出。

2.2　因应投诉人的意愿，本署可透过电邮与投诉人通讯。然而，鉴于条例订明不允许投诉人下落不明（参见**第1.9段**），我们会要求投诉人提供邮递地址，因为单凭电邮地址并不足以确定投诉人的所在地。



评审工作

2.3　本署会在接到投诉的一两天内，先审研投诉是否属于申诉专员职权范围之内（参见**第1.2至1.9段**），以及有否表面证据，足供本署展开调查。评审工作的主要考虑，在于投诉的实质内容及理据，而非投诉人数目的多寡或他们坚持的程度。

2.4　假如投诉人明显地是由于对某机构的角色、权力、政策、办事程序，或有关的法例有所误解而提出投诉，本署会直接回复投诉人加以澄清，无需所涉机构费神。

2.5　若投诉人看来是因为不满某机构的日常运作或前线服务而向本署投诉，但从未有向该机构反映其不满的问题，则本署亦不会即时展开查讯或调查，而会建议他们先直接向所涉机构提出投诉。我们相信，市民大众与政府部门／公营机构直接沟通，是解决纠纷和促使机构采取改善或补救措施的最有效途径。投诉人向所涉机构投诉后倘若仍感不满，当可再联络本署，我们会考虑其投诉理据而决定应采取的行动。

2.6　基于上述评审程序和准则，在每年所接到的投诉中，约有40%至50%是本署不会立即转介至所涉机构作回应的。

2.7　另一方面，条例规定投诉须由受屈者本人（即因所指称的行政失当事项而可能遭受不公平对待的人士）提出，除非他／她不能亲自行事，而需由代表代为提出投诉（参见**第1.9段**）。

2.8　有些人认为自己既然是纳税人或香港市民，便有权就所见到的任何行政失当事项表示不满，并提出投诉，尽管他们本身并没有因所指称的行政失当事项而遭受不公平对待（参见**第2.7段**）。我们明白这观点，但按照法例却不能以处理受屈人士提出投诉的方式去处理他们这类「投诉」，因为此举明显不符合立法原意。再者，若这类「投诉」涉及他人的私隐及／或个人资料，本署亦不能向「投诉人」透露调查结果。因此，我们一般不会就这类「投诉」进行投诉调查，而是视之为参考资料，从而考虑会否展开主动调查（参见**第1.3段**）。

2.9　经评审后决定受理的投诉个案，本署会视乎其性质及复杂程度，决定以查讯、调解，或全面调查的方式跟进。

2.10　至于本署在评审后决定不受理的个案，投诉人可以向本署提出上诉，并陈述理据，我们会予重新评审，以决定应否重开个案再作跟进。

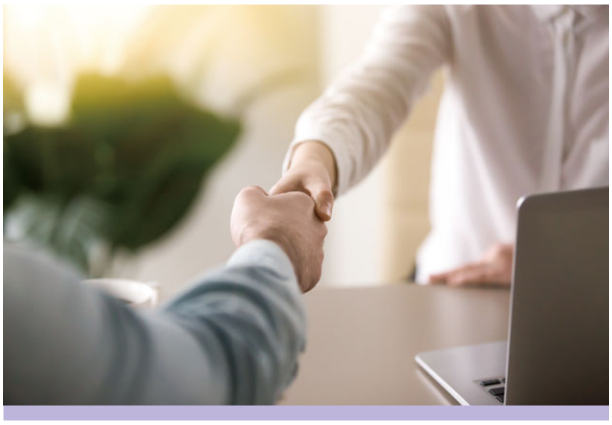


查讯

2.11　条例订明，申诉专员如认为适当，可先进行「初步查讯」，以决定应否就投诉展开全面调查（参见**第2.17至2.20段**）。考虑到投诉人的利益，我们往往会以这种较快捷的初步查讯方式处理一般性质的投诉个案，而不一定进行需时较长的全面调查。我们把这种处理方式简称为「查讯」。

2.12　在处理某些个案时，我们可能会从投诉人的函件本身、本署先前处理过的投诉档案，或被投诉机构的刊物当中，找到大量相关的资料。某些情况下，只须研究和分析那些资料，便足以终结有关个案并答复投诉人。

2.13　在适当情况下，我们会要求被投诉机构同步回复本署和投诉人，以加速处理投诉个案。本署会审研该机构的回复、投诉人的意见，以及我们所搜集的任何其他相关资料或证据。在完成查讯后，本署会把结果告知投诉人；如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。如认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。



调解

2.14　另一方面，申诉专员亦可在投诉人与被投诉机构双方同意下，尝试以调解方式处理投诉。这种排解纠纷的方式，适用于不涉及行政失当或情况只属轻微的个案。投诉人与被投诉机构的代表自愿参与会谈，以寻求双方都能接受的解决方案。本署受过调解训练的调查人员会以中立的身份担当调停人。

2.15　为提升处理投诉的效率及方便参与调解的双方，我们或会通过电话进行调解，然后以书面确认双方达成的和解协议。

2.16　若调解未能解决问题，或投诉人要求重新处理其投诉，本署便会另派调查主任重新展开查讯或全面调查。此举旨在确保个案获得客观处理，不会受到从调解过程中获取的意见和资料所影响。



全面调查

2.17　投诉个案如较为复杂，涉及原则性问题、严重行政失当、极不公平的情况、行政体制上出现流弊或程序上有缺失，或本署认为有必要对个案作更深入和全面的调查，我们会展开全面调查。

2.18　调查的过程涉及广泛而深入的探讨，以查明事实的真相。除了审研文件资料之外，本署也可以传召证人加以讯问，并与投诉人核对资料及进行实地视察。如有需要，我们会征询本署顾问的意见。

2.19　此外，我们亦会让可能在调查报告中遭到本署批评或者蒙受负面影响的机构或个别人员，就本署初步观察所得提出意见。调查报告最终有定论之后，会送交投诉人参阅，并同时送交所涉机构的首长，以便落实本署提出的建议。

2.20　在调查报告的结论中，本署通常会把投诉个案评定为「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些个案中，投诉人的具体指称虽然不成立，但本署在调查时却发现所涉机构另有显著的行政失当之处。这类个案我们会评定为「投诉不成立，但机构另有缺失」[1]。

覆检个案

2.21　本署在完成查讯和全面调查时，会分别发出终结个案的信函和调查报告。这些信函和报告在发出前都经过一名首长级人员审批，因此代表了公署就投诉个案所持的立场。

2.22　然而，投诉人若不同意我们的调查所得或结论，可提出论据及／或补充资料，要求本署覆检其个案。这类要求会先由主管的助理申诉专员评审。他会衡量投诉人要求覆检的理据，并考虑应否接纳其覆检要求；如认为可以接纳，便会委派合适的调查人员重新详细审研个案；如有需要，亦会要求被投诉机构提供进一步的资料或意见。覆检报告最终会经副申诉专员呈交申诉专员，由专员决定是否维持或改变原来的结论。

主动调查

2.23　申诉专员有权在没有接到投诉的情况下展开主动调查。这项权力使专员能够从较宏观的角度审研行政体制本身或普遍性的流弊，而不只局限于处理个别投诉，亦可以藉此跟进处理那些由本身并非受屈人士所提出的问题（参见**第2.8段**）。专员决定展开主动调查，往往是因应当时社会上某些广受市民关注的问题，或是由于本署曾多次接到某些同类事情的投诉。

初步查讯

2.24　在决定应否对某机构展开主动调查之前，本署或会进行初步查讯[2]。这也是我们处理投诉个案时常用的一种方式（参见**第2.11段**）。在查讯的过程中，本署亦会按照与进行调查工作相同的保密原则（参见**第1.14段**），向有关机构索取资料或要求解释。若查讯结果显示有需要作进一步研究，我们会正式知会所涉机构的首长，展开主动调查。



主动调查的方法

2.25　主动调查的程序与调查个别投诉的程序大致相若（参见**第2.18至2.19段**）。不同之处在于本署会视乎主动调查课题的性质，决定是否邀请相关界别的人士、业内专家，甚或市民大众，就所研究的课题提出意见。若决定征询公众意见，我们会公开宣布展开主动调查。

2.26　在展开主动调查及终结有关调查前，本署通常会与所涉机构的高层人员讨论我们的观察所得及意见。这类交流有助澄清疑点，也有利于对问题作更深入的探讨。

[1] 前称「投诉不成立，但机构另有失当之处」。
[2] 我们先前把这种工作方式称为「主动调查审研」。

发表调查报告

2.27　条例规定，本署必须在完成调查工作后，作出调查报告。

2.28　条例赋予申诉专员权力（参见**第1.15段**），可基于公众利益，在新闻发布会或本署网页上发表主动调查报告，以及不披露所涉人士身份的投诉个案调查报告，或是有关调查报告的摘要。我们亦会以不公开姓名等个人资料的方式，尽可能答复传媒对相关调查的查询。

2.29　本署的主动调查并非每次都以有关部门或机构有严重行政失当为结论。事实上，部分事涉机构在本署进行调查期间可能已经采取补救╱改善措施。不过，我们相信市民大众都希望知道本署已完成的工作和调查所得。故此，本署会以不同形式发表所有主动调查报告，除非调查只是关于市民较少关注的个别事项。

落实本署的建议

2.30　本署在调查投诉个案或主动调查的报告中向所涉机构提出改善建议，目的是促使有关机构更加开明问责，提高透明度和以客为本，同时提升其工作程序和处事方式的效率和成效。我们期望所涉机构会根据本署的建议充分作出改善。他们在落实建议方面若遇上困难，亦可告知本署。我们会定期监察所涉机构落实建议的进度。

2.31　假如发现所涉机构未有尽力落实改善建议，本署可向行政长官呈交报告（参见**第1.12段**），或视乎情况所需，再展开更深入的调查。



工作表现及调查结果

处理查询及投诉

3.1　在本报告年度，本署接到共4,826宗投诉个案，当中包括涉及「同类主题投诉」的68宗从属个案[1]。连同由上年度转入的758宗投诉个案，我们在本年度须处理的投诉合共5,584宗。至于本年度内接到的查询则有11,424宗。

图表3a

接到的查询及投诉数目

年度	查询	投诉	
		总计	不包括从属个案
2013/14	12,767	5,624	5,226
2014/15	12,940	5,339	4,911
2015/16	12,159	5,244	5,031
2016/17	11,564	4,862	4,788
2017/18	11,424	4,826	4,758

3.2　本署在过去五年接到及处理的查询及投诉分项数字详载于**附件3.1**。

同类主题投诉

3.3　在本年度，我们接到的同类主题投诉个案数目持续下降，所涉及的从属个案共68宗（去年有74宗），当中有两组较为重要，分别涉及选举事务处失去一部载有选民个人资料的电脑（有25宗从属个案），以及某屋邨内拟议兴建的一条行人天桥（有13宗从属个案）。



投诉方式

3.4　透过电邮提出投诉（包括填写公署网页上的电子投诉表格）依然是最多市民采用的投诉方式，在年度内接到的所有投诉中，电邮投诉共2,680宗（占55.5%），远远超过其他方式。其次最多市民选用的方式是以邮寄信件提出投诉，共818宗（占16.9%）。

图表3b

投诉方式

方式	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18
亲临本署	633	527	545	515	516
书面 —					
投诉表格	332	361	294	244	255
邮寄信件	1,066	918	1,069	887	818
传真	467	485	403	355	283
电邮	2,455	2,617	2,507	2,550	2,680
电话	671	431	426	311	274
总计	**5,624**	**5,339**	**5,244**	**4,862**	**4,826**

[1] 为准确计算个案数目，每组同类主题投诉会以一宗「领头个案」作为代表，而其他的同类投诉则视作「从属个案」。

已处理的投诉

3.5　我们在本年度完成的投诉个案达4,770宗，占由上年度转入和在年度内接到的个案总数的85.4%。在已完成处理的投诉当中，有2,724宗（占57.1%）是以查讯、全面调查或调解方式跟进，其余的个案（2,046宗，占42.9%）则由于受本署职权范围或条例所限，经评审后已经终结。

3.6　一如以往，查讯仍然是本署最主要的处理投诉方式，在本年度已跟进并完成处理的投诉个案当中，经查讯后终结的个案约占84.1%，同时亦有显著比例的个案是经全面调查（占7.2%）及调解（占8.7%）后终结的（参见**图表3c**）。至于经评审后终结的个案当中，超过半数是由于投诉缺乏充分理据，故本署未能跟进处理（参见**图表3d**）。

图表3c

2017/18年度已跟进并终结的投诉个案

	个案数目	百分比
经查讯后终结	2,292	84.1%
经全面调查后终结	195	7.2%
经调解后终结	237	8.7%
总计	**2,724**	**100.0%**

图表3d

2017/18年度经评审并终结的投诉个案

	个案数目	百分比
缺乏充分理据跟进	1,099	53.7%
受条例所限不得调查	947	46.3%
总计	**2,046**	**100.0%**

投诉的主要原因

3.7　根据投诉人所提出的指称作统计，引致市民投诉的五大原因如下：

- 出错、意见／决定错误（34.6%）；
- 延误／没有采取行动（12.9%）；
- 监管不力（12.8%）；
- 没有回应／答复投诉或查询（7.2%）；以及
- 不按程序办事（4.7%）。

最常见的四个原因与上年度相同，但本年度涉及「监管不力」的个案略为减少，成为紧随「延误／没有采取行动」后的第三大投诉原因。第五个原因则由「不按程序办事」取代了去年的「程序不妥」。详情载于**附件3.3**。

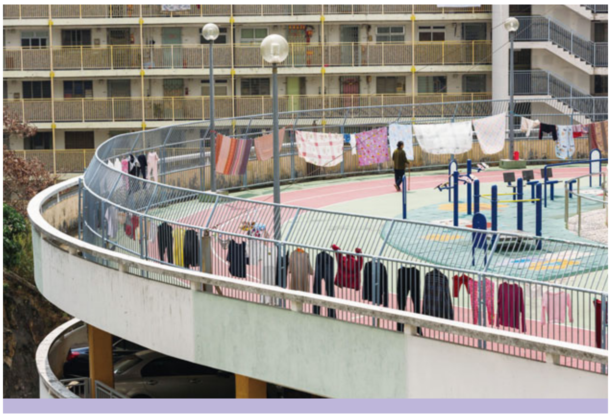


3.8　根据本署经全面调查后确定投诉成立、部分成立或另有失当之处的个案结果作统计，行政失当的五大类别是：

- 出错、意见／决定错误（38.6%）；
- 延误／没有采取行动（24.3%）；
- 监管不力（18.6%）；
- 没有回应／答复投诉或查询（5.7%）；以及
- 不按程序办事（5.7%）。

详情载于**附件3.8**。

最多人投诉的机构



3.9　我们按照本年度内已跟进并终结的投诉个案数目，计算出最多人投诉的十个机构，详情载于**附件3.6**。在本年度名列「十大」排行榜上的首六个部门与去年相同，但排行位置有变。房屋署及食物环境卫生署在本年度的排行位置互相对调，分别居于榜首及第二位；紧随其后的地政总署及屋宇署同样对调了排行位置，分别居于第三及第四位。康乐及文化事务署和运输署在本年度也对调了排行位置，分别居于第五及第六位。选举事务处由于涉及一组共30宗在本年度终结的同类主题投诉，结果登上排行榜并名列第七位，而居于第八位的是社会福利署。同是新上榜的惩教署名列第九位，而排第十位的是水务署。去年居榜末的邮政署及入境事务处在本年度已不再名列榜上。

调查及查讯的结果

3.10　在本年度，本署以全面调查方式终结了195宗投诉个案（包括三组同类主题投诉合共15宗从属个案），其中有59宗（占30.3%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有缺失」。经全面调查后终结的投诉个案结果分类数字载于**图表3e**。

图表3e

经全面调查后终结的投诉个案结果分类

分类	个案数目	百分比
成立	19	9.8%
部分成立	32	16.4%
投诉不成立， 但机构另有缺失	8	4.1%
不成立	135	69.2%
投诉已撤回／中止调查	1	0.5%
总计	**195**	**100.0%**

3.11　在2,292宗以查讯方式终结的个案当中，本署在336宗（占14.7%）个案中发现所涉机构有缺失或不足之处。详情载于**附件3.9**。



主动调查

3.12　在本年度，本署完成了12项主动调查，当中七项的调查结果已于新闻发布会上公布，而所有主动调查报告均已上载于本署网页。已完成的主动调查报告一览表载于**附件5**。

建议

3.13　本署在完成195宗投诉个案的全面调查后，提出了共146项建议；而在完成12项主动调查后，亦提出了共63项建议，即总共提出了209项建议。截至二〇一八年三月三十一日，有174项建议（占83.3%）已获所涉部门及机构接纳并同意落实，其余35项（占16.7%）则尚在考虑中。

服务承诺

3.14　在本年度，本署在应邀安排讲座及答复所有查询方面，一如以往，全部都能够在服务承诺的时限内完成。在认收市民的投诉方面，有99.2%的个案能够在五个工作天内发出认收信件。



3.15　在处理投诉方面，若投诉个案不在本署职权范围内或受条例所限不得调查，有97.3% 都能在十个工作天内终结（我们的服务承诺是不少于70%），并没有任何个案超逾15个工作天的目标时限（参见**图表3f**）。在受理的个案中，有88.3% 能够在三个月内终结（较本署服务承诺不少于60% 为高）；而未能在服务承诺订明的六个月时限内完成的个案占0.4%，其超逾时限的原因包括个案本身十分复杂，或在处理期间出现新的发展，又或者被投诉机构／部门延迟回复本署等（参见**图表3g**）。

3.16　本署的服务承诺及工作表现详情载于**附件3.10**。

图表3f

不在本署职权范围内或受条例所限不得调查的个案的处理时间

年度	回复时间		
	10个工作天内（目标：>70%）	**11至15个工作天（目标：<30%）**	**15个工作天后**
2013/14	88.9%	9.7%	1.4%
2014/15	90.9%	8.6%	0.5%
2015/16	98.4%	1.6%	0%
2016/17	97.3%	2.6%	0.1%
2017/18	97.3%	2.7%	0%

图表3g

其他已终结的个案的处理时间

年度	回复时间		
	3个月内（目标：>60%）	**3至6个月内（目标：<40%）**	**6个月后**
2013/14	81.7%	17.2%	1.1%
2014/15	86.3%	13.1%	0.6%
2015/16	84.8%	14.7%	0.5%
2016/17	87.6%	12.2%	0.2%
2017/18	88.3%	11.3%	0.4%

综述

3.17　在本年度，本署接到的投诉个案数目略低于去年，而我们留意到，接到的同类主题投诉个案数目持续下降。另一方面，我们积极进行主动调查，在年度内完成了12项，数目历来最高，另有12项仍在进行中。我们致力推广以调解方式处理合适的投诉个案，在本年度取得非常显著的成绩，共有237宗投诉个案以调解方式终结，较去年增加78%，更刷新了最高纪录。

第四章

成效及困难

提高公共行政质素

4.1　本署在完成查讯并终结投诉个案时，向公营机构提出建议，是协助改善公共行政的一个重要途径。建议往往包括敦促有关机构发出更清晰指引；订立或改善机制以更适切地答复市民的查询；改进跨部门协调和更严谨地监察工作；加强员工培训等。透过落实这些建议，公营机构得以提升效率；改善客户服务；加强有效规管；作出更合理的决定；以及为市民提供更清晰的资讯。



4.2　对于较重要的建议，我们会监察所涉机构的工作进度，直至全面落实。在建议的新措施当中，部分可能容易获有关机构接受和迅速落实；其余则可能需要有关机构作深入检讨，甚至改变政策或修订法例，在落实方面需时会较长。**附件12**列载了一些实例，说明在本年度各有关机构因应本署于完成调查投诉个案后提出的建议而采取的改善措施。

以调解方式解决纠纷

4.3　本报告年度内，我们在调解工作上取得丰硕的成果。在已跟进并终结的2,724宗投诉个案中，有237宗（占8.7%）以调解方式终结，约为去年调解宗数（133宗，占4.6%）的1.8倍，创本署成立以来的新高。

4.4　除了以调解方式终结的个案数字大幅上升外，亦有更多政府部门及公营机构（28个）参与以调解方式解决投诉，上年度则为22个（参见**图表4a**）。在这28个部门／机构当中，有四个至少于过去十年间不曾以调解方式处理本署接到的投诉个案。他们分别是建筑署、律政司、医院管理局及规划署。这显示更多机构接受调解作为解决投诉的方式。透过调解终结最多投诉个案的三个部门则分别是房屋署（80宗，占33.8%）、康乐及文化事务署（29宗，占12.2%）及食物环境卫生署（24宗，占10.1%）。

4.5　大部分成功调解的投诉个案涉及部门延误／没有采取行动（82宗，占29.0%），其次是出错、意见／决定错误（81宗，占28.6%），以及监管不力（40宗，占14.1%）（参见**图表4b**）。投诉的问题涉及各种民生议题，包括公共屋邨管理、渗水／滴水、供水及排污问题、道路损坏报告、有缺点车辆举报、税务事宜、邮递服务、公园及树木管理、康体／公共图书馆设施及服务的预订及使用、噪音滋扰、违例吸烟，以及投诉被狗咬伤等。

4.6　对于性质较复杂的个案，我们会安排让双方会面的调解会议，而较简单的则会透过电话进行调解。在本年度，每宗个案的平均处理时间约15.7天，当中86.5%的个案能在一个月内完成，而能在一星期内迅速解决的个案有超过50宗（占21.1%）。

图表4a

成功调解的个案所涉机构（2017/18年度）	
机构	个案数目
房屋署	80
康乐及文化事务署	29
食物环境卫生署	24
运输署	21
屋宇署	13
路政署	12
邮政署 水务署 *（各有七宗个案）*	14
税务局	6
渔农自然护理署	5
地政总署	4
卫生署 环境保护署 民政事务总署 *（各有三宗个案）*	9
建筑署 律政司 香港房屋协会 司法机构 海事处 社会福利署 *（各有两宗个案）*	12
渠务署 雇员再培训局 医院管理局 入境事务处 法律援助署 规划署 选举事务处 在职家庭及学生资助事务处 *（各有一宗个案）*	8
总计	**237**

图表4b

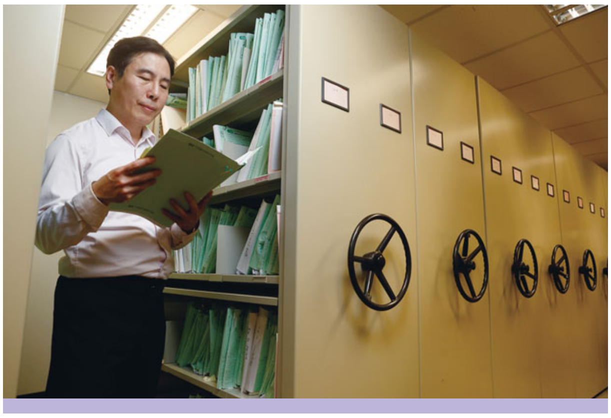
成功调解的个案性质（2017/18年度）	
投诉个案性质	个案数目*
延误／没有采取行动	82
出错、意见／决定错误	81
监管不力	40
没有回应投诉	22
程序不妥	20
职员态度欠佳 （无礼、不乐意提供协助）	15
办事疏忽、有缺失遗漏的情况	13
其他#	10
总计	**283**

* 一宗投诉个案可能涉及多种投诉性质。

\# 「其他」包括「不按程序办事」、「厚此薄彼、处事不公」及「选择性执法」等。

4.7 成功终结个案之后，本署会向参与调解的双方发出问卷，询问他们对调解过程的意见。以交回问卷的投诉人作统计，87.5% 认为调解达到了他们预期的目的，而96.2% 对本署调解员的表现感到满意。所有回应问卷调查的机构都对调解的结果及本署调解员的表现给予正面评价，赞扬本署提供了一个有效的平台，让双方直接沟通，迅速解决纠纷。投诉人及参与机构提出的意见，实令我们大为鼓舞。

4.8 在年度内，有两宗个案未能成功调解；本署随后以查讯方式跟进处理该两宗个案。



在解决投诉的过程中道歉

4.9 过去几年，我们一直鼓励公营机构对道歉持更开放的态度。在本年度，本署欣悉政府终于通过《道歉条例》。我们在年内处理的投诉个案中，有190宗个案的被投诉机构向投诉人致歉，而其中有166宗（占87.4%）是所涉机构在处理投诉过程中或于本署介入后向对方道歉的。本署期望，随着《道歉条例》生效，有更多公营机构愿意在应致歉时致歉；这样，因机构行为而感到不满并为此提出正式投诉的人，自然会减少。

提高政府的透明度与公开资料

4.10 提高透明度是实行良好管治的重要基础。政府已表明其推行开明问责的意向，制定了《公开资料守则》（「《守则》」）。本署更获法例赋权，就涉嫌违反《守则》的投诉个案展开调查，以及指出政府无理拒绝市民索取资料要求或处理不当的情况。然而，《守则》始终只属行政规范，而本署的决定并无法律约束力。况且，只有政府部门及少数公营机构须遵从《守则》，其他公营机构并非全部都同样重视提高透明度，当中不少并无采纳政府的《守则》或自行订立类似《守则》的指引。

4.11 二〇一四年三月，本署完成有关公开资料的主动调查，并建议政府考虑立法以订明市民有索取资料的权利。在撰写这份年报期间，本署得悉法律改革委员会拟于二〇一八年内就改革公开资料制度发表咨询文件。我们促请政府加快步伐，尽早改革现行机制。

4.12 在本年度，本署接到涉及公开资料的投诉个案共有91宗，再度刷新去年85宗的最高纪录，反映市民对于政府开明问责的期望与日俱增。

《守则》涵盖的政府部门及机构

4.13 在上述91宗涉及公开资料的投诉个案中，有89宗是有关政府部门或机构涉嫌违反《守则》的投诉，而去年则有72宗。这些个案的投诉人主要是个别市民，但亦有投诉个案是由记者或政界人士提出的。

4.14 连同由上年度转入的16宗个案，我们在年度内完成了71宗涉及《守则》的个案，并在30宗个案中发现有违反《守则》的情况，当中有19宗涉及多于一项失当之处。

4.15 所涉机构最常见的失当之处是违反《守则》的特定条文，包括未有考虑提供某项记录的部分内容、超逾目标回复时间、没有提供拒绝的理由或通知索取资料者寻求覆核或投诉的途径。



4.16 另一个常见的失当之处是部门无理拒绝索取资料要求。在年度内终结的个案中，我们发现在17宗里部门／机构决定拒绝公开资料的理据并不充分。这反映了某些政府部门及机构仍然不愿意提供资料，又或是如**附件9**所载的个案所显示，对《守则》的精神及原则欠缺全面的了解。

《守则》涵盖范围以外的机构

4.17 《守则》只适用于政府部门及若干已列明的政府机构。目前，有部分公营机构自愿采纳了《守则》，但亦有部分机构没有采纳。若被投诉机构有采纳《守则》，我们会参考《守则》以处理有关投诉；而假如所涉机构未有采纳《守则》，我们会根据《守则》的主要原则，审研有关的投诉事项。

4.18 在本年度，我们接到两宗涉及《守则》涵盖范围以外的机构的投诉，一宗涉及医院管理局，而另一宗涉及香港房屋协会。我们在年度内完成处理四宗涉及《守则》涵盖范围以外的机构的个案，并在三宗个案中发现所涉机构有错失。

图表4c

过去五年涉及公开资料的投诉数目

年度	接到的投诉数目	
	《守则》涵盖的机构	《守则》涵盖范围以外的机构#
2013/14	78	–
2014/15	47*	9
2015/16	60*	6
2016/17	72	13
2017/18	89	2

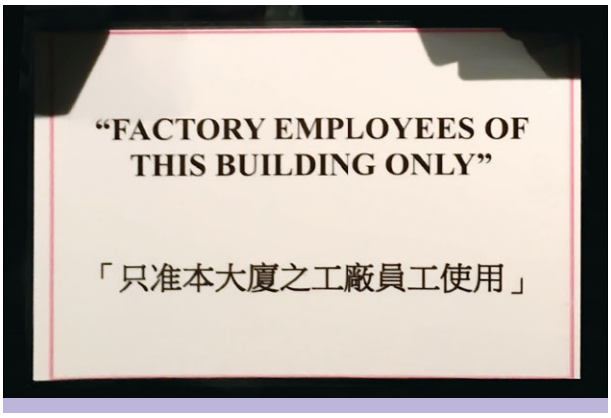
* 所列数字包括在该年度接到投诉时并未列为涉及《守则》的个案（在2014/15年度及2015/16年度各有两宗），而是在随后的年度终结个案时才归入此类。

这类投诉个案的数字自2014/15年度才开始作统计。

以主动调查方式审研的课题

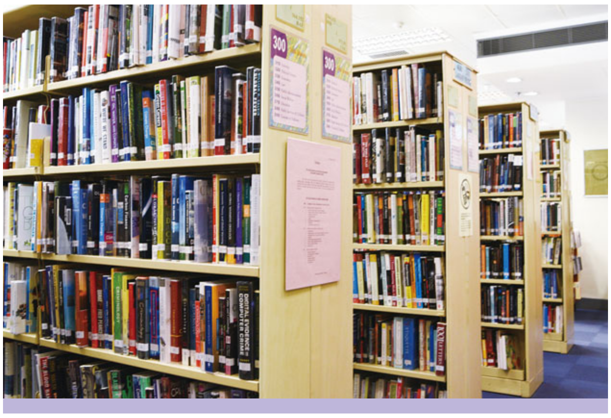
4.19 在本年度，本署就公共行政体制上多方面的问题完成了12项主动调查，并已把调查报告全文上载于公署网页。我们在新闻发布会上公布了其中七项的调查结果，有关的调查报告摘要载于**附件6**，以下亦会简述其梗概。至于其余五项未有在新闻发布会上公布结果的主动调查，我们也出发新闻稿向市民交代有关内容。

规管工厂食堂



4.20 政府规定工厂食堂只许招待所在工厦的工厂雇员。然而，近年不少工厂食堂却高调地招待公众。本署的调查发现，食物环境卫生署（「食环署」）及地政总署的工厂食堂政策严重过时，但从未进行检讨。两个部门在审批设立工厂食堂的申请时并无严谨把关，对违规招待公众的工厂食堂亦疏于执管，助长经营者习非成是。我们向食环署及地政总署提出了五项改善建议。

采购和注销公共图书馆资料



4.21 公共图书馆馆藏是珍贵的公共资源，康乐及文化事务署（「康文署」）每年投放近亿元的公帑在采购图书馆资料上。本署的调查揭示康文署在管理图书馆馆藏方面有十项不足之处，包括所采用的每年采购指标理据含糊；制定年度采购计划欠缺明确记录；处理注销图书馆资料的方法僵化；采购及注销图书馆资料的过程中协调不足等。本署向康文署提出了八项改善建议。

对某违规村屋的管制行动

4.22 本署的调查发现，地政总署对某间违规的新界豁免管制屋宇（「村屋」）的不作为，导致执管行动严重延误，让该村屋的土地业权人得以违反其私人农地的土地契约条款，以及非法占用毗连的大幅政府土地逾20年。该村屋的违规问题迟迟未能解决的主因，可归咎于地政总署对违规个案以「先易后难」及「后入先出」的处理次序策略不当，亦无设定执管时间表，没有当机立断收回事涉农地。本署向地政总署提出了两项改善建议。

对进口蔬果安全的监控



4.23 香港市民经常食用蔬菜和水果，而本港绝大部分蔬果都是进口的。食物安全关乎公众健康，不容忽视。本署的调查发现，食环署抽检陆路和监察海路进口的蔬果有不足之处，而样本送往政府化验所至完成化验需时颇长。此外，部分属于本地市民普遍食用的蔬菜仍未受明确标准规管，而食物中金属杂质含量的法定上限过于宽松及严重过时。我们就食品检测及法例标准两方面，向食环署提出了八项建议，敦促该署更有效地监管本港的进口蔬果。

处理违例吸烟的机制

4.24 申诉专员不时接获市民投诉，指政府未能有效遏止违例吸烟，以致一些禁烟区形同虚设。本署的调查发现，卫生署辖下的控烟办公室的执法机制有不足之处，包括夜间巡查不力及人手短缺，加上控烟督察的流失率长期偏高，令问题更趋恶化。此外，在现行法例下，场地管理人即使纵容他人于其管辖的场所内违例吸烟，也无须负上任何法律责任。食物及卫生局（「食卫局」）及卫生署亦没有妥善协调其他获赋权的政府部门执行禁烟工作，某些政府部门甚至未有制止员工在办公室内违例吸烟。本署向食卫局及卫生署提出了11项改善建议。

对私人土地倾倒建筑废物及堆填活动的规管



4.25 在新界乡郊的私人土地上，时有出现倾倒建筑废物或堆填活动，引起公众对环境卫生、土地用途及保育等问题的关注。这些活动主要由环境保护署（「环保署」）及规划署根据相关法例规管及执法。本署的调查揭示环保署及规划署的工作有不足之处：环保署的巡查不够周全及主动；虽已研究经年，仍迟迟未落实使用全球卫星定位系统防止非法弃置建筑废物；规划署执行「恢复原状通知书」耗时过长，而且检控行动欠缺阻吓力。另外，跨部门协调应该可以更积极。本署向环保署及规划署提出了七项改善建议。

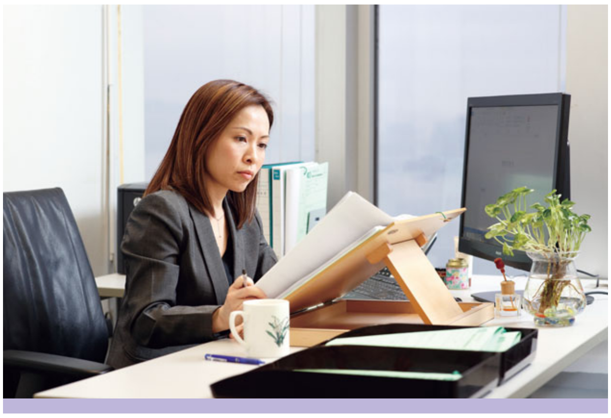
对政府水管的修护和危机处理



4.26 食水管及咸水管爆裂的个案时有所闻，不但对市民构成不便，亦浪费大量水资源。此外，现时香港水管的渗漏比率为15.2%，远较新加坡（5%）及里斯本（8%）等城市逊色。本署的调查发现水务署在减少水管爆裂、跟进水管爆裂个案及减少水管渗漏方面均有不足之处，特别是没有重点监察和跟进重复发生的水管爆裂个案；没有就减低水管渗漏比率定下目标；以及在完成「更换及修复水管计划」后没有全盘措施确保供水网络稳定。本署向水务署提出了十项改善建议。

投诉人或部门的异议

重新评审个案



4.27 本署接到的所有投诉，均会先进行评审，以决定根据《申诉专员条例》的规定是否可以或应该受理。假如投诉事项属于本署受法例所限不得调查，又或是基于其他原因而不适宜由本署跟进，我们不会受理。投诉人若不同意我们的决定，可以提供补充资料，要求本署重新评审其个案。

4.28 本年度内，我们接到共325宗重新评审个案的要求，并就其中143宗重新展开查讯。

覆检个案

4.29 在投诉个案终结后，投诉人有时会不满意我们的调查结果或就投诉事项所作的结论，而要求本署覆检其个案。假如投诉人能够提出重要的新资料或论据，本署会就个案进行覆检。

4.30 在本年度，本署接到共49宗覆检个案的要求。我们否决了当中的八宗，并就41宗进行覆检。在完成覆检后，本人改变了对两宗个案的决定，对其余39宗个案则维持原来的决定。详情参见**图表4d**。



司法覆核及诉讼

4.31 投诉人假如不满意本人的决定，除了可要求本人覆检其个案之外，亦可以向法院提出司法覆核。在本年度，本署并没有收到司法覆核申请的通知书。

不易处理的投诉人行为

4.32 不易处理的投诉人行为往往会耗费本署大量调查及行政资源。在本年度，有些投诉人总是不肯接受我们的调查结果或结论，不断要求本署覆检其投诉个案，但又未能提出任何新证据或论点。当情况持续，而我们已全面甚或再三处理所有须予厘清的事项，便会终止与他们的通讯，并通知投诉人本署这项决定，以善用人力资源。有些投诉人会就本署可向被投诉机构转述的资料，或所涉机构可向本署提供的资料，预设诸多限制。假如投诉人的限制让本署无法充分展开调查，我们会向投诉人表明，除非他们撤除某些限制，否则本署便不能受理其投诉。另外，亦有投诉人对几乎每一名曾经接触过他们的职员都作出投诉。本署极为重视对职员的投诉，并会作出所需改善。然而，若是提出对职员的投诉旨在向本署人员施压，意图迫使我们接受不合理的要求或受其摆布，我们定会坚守立场，依照恰当的程序处理投诉。本署秉持的原则是认真审视所有批评意见，并且不遗余力地改善工作效能，同时确保善用人力资源，以便有效履行职责，一视同仁地向所有投诉人提供服务。

图表4d

覆检个案结果

理由 / 结果	新证据		新观点		不在本署职权范围内	合计
	有	没有	有	没有		
改变决定	1	–	1	–	–	2
维持决定	–	39	–	–	–	39
						41

机构的回复时间

4.33　本署致力迅速完成查讯，但在一定程度上亦须视乎机构能否尽快回复。政府部门及公营机构大多十分支持本署的工作，并迅速就我们的查讯给予详尽回复。不过，偶尔仍有一些部门或机构迟迟未有全面回复，有时甚至拖延数个月。本署除了向机构的高层管理人员申明适时回复本署查讯的重要性外，亦会与执行人员会面，让他们加深了解投诉所涉及的重点，从而协助机构尽早妥善回复。

综述

4.34　在本年度，我们在以调解方式解决纠纷方面取得重大成果，不论是调解个案的实际数目，还是以调解方式终结的投诉个案比率，均有近80% 的增幅。另外，与去年相比，参与调解以解决投诉的机构增加了六个。

4.35　藉着善用调解处理投诉个案，本署能够腾出人手，投放于致力加强的主动调查工作。本年度内，我们完成了12项主动调查，而去年则为11项。一如以往，本署每次向公众发表主动调查结果均获得传媒广泛报道，而所涉机构一般亦乐意接纳我们完成调查时提出的建议。此外，不少机构在本署查讯期间已积极因应调查事项主动采取改善措施，我们对此深表赞赏。

4.36　本署亦处理了历来最多的涉及公开资料的投诉个案。近年这类个案有持续增加趋势，本署会继续促请政府加快有关公开资料的立法工作。



第五章

内部行政

人手编制

5.1　公署一直致力自行培养人才，为建立一支干练的调查工作团队奠定稳固的基础，这项策略成效甚佳。在本年度，两名调查人员分别获擢升至调查主任及总调查主任职级。同时，我们亦会继续因应情况聘请具备所需经验的高级人员，以应付运作需要。本署的组织图载于**附件13**。

职员培训

5.2　一如过往，本署非常重视职员培训，协助职员掌握所需技能，以便更有效地执行职务和提高效率。





调解工作坊

5.3　因应去年培训课程的内容，我们在本年度再为调查人员举办了一次调解及处理投诉工作坊，加强他们对最新的调解理论与技巧的认识。此外，本署举办了一次经验交流会，让职员分享如何以调解方式处理合适的个案，解决当中涉及的纠纷；我们亦为前线职员举办了一个工作坊，加强他们在处理投诉时的沟通及客户服务技巧。



《道歉条例》讲座

5.4　《道歉条例》生效后，本署邀请了一位专家，为职员讲解新条例所带来的影响，以及可如何应用到本署的工作方面。

5.5　本署三名人员于二〇一七年九月前赴曼彻斯特参加资讯专员国际会议，以了解有关披露资料及公开数据的种种难题。培训结束返港后，他们为同事举行了一次分享会。

图表5a

人手编制			
职员分类	截至2016年3月31日	截至2017年3月31日	截至2018年3月31日
首长级人员	4	4	4
调查人员	65	65	65
行政及支援人员	51	51	51
总编制人数	**120**	**120**	**120**



有关披露资料及公开数据的分享会

5.6 为深入认识不同国家和地区在处理投诉方面的最佳实务方法，公署在本年度分别委派一至两名人员出席了三次海外会议，包括：澳洲联邦申诉专员于二〇一七年四月在坎培拉举行的会议、亚洲申诉专员协会于同年五月在平昌举行的会议，以及国际申诉专员协会于同年十一月在珀斯举行的澳大利西亚暨太平洋区研讨会。

职业安全及健康

5.7 本年度内，公署继续推行「雇员支援计划」，为员工提供所需的工作指导和辅导，帮助他们在个人及专业方面提升效能，并在工作与生活之间取得平衡。我们先后举办了两次健康讲座和工作坊，向员工讲解处理压力及保持身心健康的要诀和技巧。



健康讲座和工作坊

5.8 为确保员工有健康舒适的工作环境，我们自二〇一四年起参与「办公室及公众场所室内空气质素检定计划」，并持续取得「良好级」检定证书。

对本署的投诉

5.9 在本年度，我们完成了共37宗市民对本署的投诉，内容涉及职员态度或工作程序，又或两者都涉及。在这些投诉个案中，有五宗经本署调查后认为职员确有不足之处。署方已因应每宗投诉为有关的职员提供适当辅导。

5.10 一如过去多年，在对本署的投诉当中，超过60%是由于投诉人不满意本署就其投诉政府部门或公营机构所作的结论和决定。我们已向投诉人解释，他们这些反应基本上是针对本署的调查结果，而非本署调查工作的质素。假如本署认为有充分理据对个案进行重新评审或覆检，我们定会按既定程序再作查讯。然而，我们会以非常认真的态度看待投诉，视每宗投诉为一个机会，让我们重新审视工作程序和改善办事方式。本署一向积极主动地提升服务质素。

图表5b

2017/18年度完成的对本署的投诉

分类	投诉个案数目	百分比
不成立	32	86.5%
成立	1	2.7%
部分成立	1	2.7%
投诉不成立，但发现另有缺失	3	8.1%
总计	**37**	**100.0%**

第六章

宣传推广及对外关系

6.1　为改善公共行政及推动正面的投诉文化，公署积极寻求社会各界支持，与各持份者沟通，并向世界各地的申诉专员机构取经。在本年度，我们继续透过不同媒体及各种公关活动，加深公众对本署工作的认识。

公众教育及宣传

电视单元剧《申诉II》

6.2　电视单元剧仍然是本署向市民大众传递信息的重要途径。在本年度，我们与香港电台再度携手合作，摄制新一辑共八集的30分钟电视单元剧《申诉II》，并于二〇一七年四月四日首播。《申诉II》取材自本署曾处理的真实投诉个案，以深入浅出的戏剧手法改编，让观众能透过剧集中的生动描述，了解当事人因行政失当而面对的困境，以及本署的工作如何促进开明问责、公平合理的公共行政。为吸引公众注意和提高剧集的收视率，本署的宣传短片已于公共交通工具及社交网络平台上播放。我们并从《申诉II》和去年推出的《申诉五分钟》中各选出一集，加配英文字幕，让不懂中文的观众也能明白；而整辑的《申诉II》已上载到本署的网页及网上影音频道，方便市民收看。



《申诉II》启播礼

广告宣传活动

6.3　本署以「推卸无理 • 申诉有道」作为标语口号的电视广告宣传片已是连续第四年播放，市民的反应正面，主要因为广告借用了「耍太极」的比喻，向公众充分说明行政失当绝对不容姑息。



「推卸无理 • 申诉有道」宣传横额

新闻发布会及与传媒的联系

6.4　我们的宣传及推广活动一直有赖各媒体的支持（参见**图表6a**）。本年度内，我们举办了四次新闻发布会及发出五份新闻稿，先后公布共12项主动调查的报告及一宗投诉个案的调查结果。另外，我们亦宣布展开四项主动调查，并就两项备受市民关注的问题发出新闻公布。传媒对本署工作的广泛报道，有助引起社会各界的关注。二〇一七年七月，我们举办了一次传媒茶叙；而在年度内，申诉专员亦多次接受媒体访问，介绍本署最新的工作情况。



新闻发布会


申诉专员与传媒茶叙


申诉专员接受传媒专访

图表6a

新闻发布会及与传媒的联系	
2017年4月3日	《申诉II》启播礼
2017年4月3日	宣布就政府当局对学童心理健康评估的跟进机制展开主动调查
2017年4月24日	公布有关香港机场管理局签发机场禁区通行证的机制的主动调查结果
2017年5月11日	公布以下两项主动调查的结果： i) 房屋署对公屋租户在单位内进行违规改动的跟进机制（调查于2017年3月完成） ii) 政府对工厂食堂的规管
2017年6月8日	宣布就政府对未注册中成药产品的规管展开主动调查
2017年6月28日	公布以下两项主动调查的结果： i) 食物环境卫生署发出「食物安全命令」后公布商号名单与否的决定准则 ii) 房屋署及水务署就公共屋邨公共地方和空置单位的水费交收安排
2017年7月13日	新闻公报 — 申诉专员欣悉《道歉条例草案》获得通过
2017年7月18日	申诉专员就选举事务处失去两部载有选民个人资料的手提电脑事件发表评论
2017年7月18日	传媒茶叙：《二〇一七年年报》简介
2017年7月26日	宣布就房屋署把公共屋邨闲置空间用作储物室的安排展开主动调查
2017年8月1日	接受电视台访问，谈论《公开资料守则》
2017年9月12日	公布以下两项主动调查的结果： i) 地政总署对某违规村屋的管制行动 ii) 康乐及文化事务署采购和注销图书馆资料的准则和程序

新闻发布会及与传媒的联系（续）	
2017年9月28日	宣布就政府对电动私家车配套设施的规划及安排展开主动调查
2017年10月31日	公布有关运输署对长期被围封及闲置道路的处理的主动调查结果
2017年11月13日	公布以下两项调查结果： i) 有关食物环境卫生署对进口蔬果安全的监控制度的主动调查 ii) 有关社会福利署及房屋署处理一宗公屋调迁申请的投诉个案的全面调查
2018年1月4日	公布有关社会福利署为有或怀疑有精神健康问题的人士、其家人／照顾者及邻居所提供的支援服务的主动调查结果
2018年2月1日	公布以下两项主动调查的结果： i) 食物及卫生局及卫生署处理违例吸烟的机制 ii) 政府对私人土地倾倒建筑废物及堆填活动的规管
2018年2月18日	接受电视台访问，谈论《公开资料守则》

为政府部门及公营机构举办讲座

6.5 本署须不时与政府部门及公营机构接触沟通；他们的衷诚合作，有助我们顺利完成工作。为促进彼此了解，本署在年度内举办了共七次外展讲座，向公职人员讲解本署的工作程序，并分享处理投诉的经验。



为政府部门举办讲座

与专业人士、社区领袖等合作

顾问及太平绅士

6.6 我们在工作上若遇到某些专业方面的问题，会征询本署顾问的专家意见。对本署顾问一贯的大力支持，本人深表感激。此外，本人亦须感谢各位太平绅士透过他们广阔的网络协助传扬本署的各种信息。二〇一七年六月，我们与强制性公积金计划管理局（「积金局」）合办了一次研讨会，邀请该局的代表担任讲者，详细讲解强制性公积金制度及主要变革，以及积金局的投诉处理机制。



「强制性公积金制度」研讨会

立法会议员

6.7　每年，申诉专员都会与立法会议员会面，简述本署的工作概况。本年度的会面于二〇一七年十二月五日在立法会举行，本人与出席的议员就多项公众关注的议题进行了积极讨论。

申诉专员嘉许奖

6.8　本署每年颁发申诉专员嘉许奖予政府部门／公营机构及公职人员，表扬他们在处理投诉和服务市民方面的出色表现。本年度的颁奖典礼于二〇一七年十月十一日举行，香港金融管理局获颁本年度大奖，其余两个获奖部门为规划署及惩教署；另有45名公职人员获奖。为鼓励部门／机构以调解方式解决纠纷，本署拟于明年设立一个有关调解的新奖项。



申诉专员嘉许奖颁奖典礼

图表6b

二〇一七年得奖机构一览
香港金融管理局（大奖）
规划署
惩教署

图表6c

二〇一七年得奖公职人员一览

机构	得奖人数
效率促进组1823	1
机场管理局	2
屋宇署	2
民航处	1
土木工程拓展署	2
公司注册处	2
消费者委员会	1
惩教署	1
香港海关	2
渠务署	2
机电工程署	1
地产代理监管局	2
消防处	2
食物环境卫生署	1
路政署	2
民政事务总署	1
医院管理局	2
入境事务处	2
土地注册处	1
法律援助署	2
强制性公积金计划管理局	2
海事处	1
个人资料私隐专员公署	2
证券及期货事务监察委员会	1
社会福利署	1
香港考试及评核局	2
水务署	2
在职家庭及学生资助事务处	2

与海外机构的联系

6.9　本署与世界各地的主要申诉专员机构继续建立良好密切的联系，与他们交流监察公共行政的经验，并为迎接新挑战做好准备。二〇一七年四月，副申诉专员出席在澳洲坎培拉举行的澳洲联邦申诉专员四十周年会议，而本人则前赴奥地利维也纳出席国际申诉专员协会的常务理事会会议。二〇一七年五月，本人以亚洲申诉专员协会名誉秘书长的身份，主持了该协会在南韩平昌举行的常务理事会会议、会员大会暨会议。

6.10　本人身兼国际申诉专员协会的澳大利西亚暨太平洋区理事长，一直与区内另外两位理事紧密合作，加强成员机构之间的联系，并为他们安排培训机会。二〇一七年十一月，澳大利西亚暨太平洋区申诉专员研讨会（「澳太区研讨会」）在珀斯举行，本人藉该研讨会的机会召开了一次工作会议，探讨澳大利西亚暨太平洋区各成员的需要。会上大家同意创办一份电子通讯，方便互相交流资讯。此外，在澳太区研讨会期间，本人为海外申诉专员机构主持了一个以「快捷有效的调查工作」为主题的培训工作坊。来届澳太区研讨会已订于二〇一八年举行，将会再次提供一个培训及交流经验的机会。



在澳洲举行的澳洲联邦申诉专员四十周年会议



在珀斯举行的澳太区研讨会、工作会议及培训工作坊

6.11　在本年度，本署接待了共25个到访本署的团体。我们一向乐意接待来自其他国家和地区的代表团体，既可与他们分享本署的经验，亦可扩阔我们的视野及知识领域。本年度的访客一览表载于**附件15**。



上海市司法局局长陆卫东先生到访本署

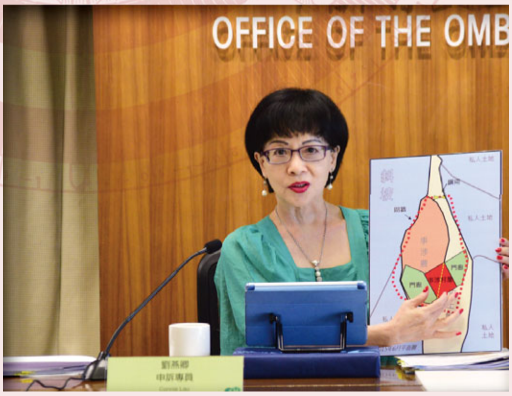
前瞻

6.12　随着市民大众对本署角色及使命的认识日益加深，我们的宣传工作将更着重市民的积极参与。我们努力与市民大众保持沟通，评估所举办的各种活动的成效，并因应不断转变的经济、社会和政治情况作出适当调整，确保调查工作客观独立和公平公正。



製作
RTHK
香港電台
香港電台電視部
贊助
香港申訴專員公署
譚淇淇
王志安 Otto
李雨陽
盧鎮業
游學修
周家怡
吳凱欣
林耀聲
申訴 II
2017年4月4日起
逢星期二晚上
6時正 無綫電視翡翠台
8時30分 港台電視31
rthk
SCREEN
流動應用程式
RTHK31
RTHK31A
演出 林嘉華 郭政鴻 廖子妤 王宗堯 王喜 梁健平 余香凝 鍾淑慧 談善言 何思諺 Sammy@Kolor 曾文威 菁瑋 陳詩欣 李龍基 黃澤鋒 區騰駿 雪梨 陸詩韻 張雷 袁潔儀 陳意嵐 吳耀漢 吳浣儀 黎紀君 黃佩芝 郭爾君 方珈悠 湯怡 譚炳文 陳麗雲 樓南光 劉俊謙 陳逸寧 葉景文 余世騰 高翰文 張松枝 何啟華 郭慧

全年活动一览



新闻发布会（2017年9月12日）



新闻发布会（2017年11月13日）





与传媒茶叙（2017年7月18日）



《申诉II》启播礼（2017年4月3日）



接受传媒访问（2017年10月11日）



接受传媒访问（2017年4月3日）





申诉专员以亚洲申诉专员协会名誉秘书长身份，主持该会在南韩平昌举行的常务理事会会议、会员大会暨会议（2017年5月16至19日）



申诉专员以国际申诉专员协会（澳大利西亚暨太平洋区）区域理事长身份，出席该会在奥地利维也纳举行的常务理事会会议（2017年4月26至28日）



为顾问及太平绅士举办的研讨会
（2017年6月14日）



本署的调查主任为房屋署举办外展讲座
（2017年7月18日）



深圳市纪委副书记林梓明先生率领代表团到访本署（2017年11月23日）





申诉专员应邀在中环海滨扶轮社的会议上演讲
（2017年6月21日）



二〇一七年申诉专员嘉许奖颁奖典礼
（2017年10月11日）



申诉专员出席青年音乐训练基金青年乐团圣诞联合演奏会（2017年12月26日）



日本人事院总裁一宫奈保美女士到访本署（2017年12月21日）



日本民进党国际局长牧山弘惠议员到访本署（2017年9月15日）



副申诉专员应邀在香港联青社午餐例会上演讲，介绍本署的工作（2017年11月2日）



泰国总申诉专员Viddhavat Rajatanun将军率领代表团到访本署（2017年9月6日）



开明

附件



《申诉专员条例》附表所列机构一览



条例（第397章）附表1第I部所列机构中英文名称及简称

	中文名称	英文名称	简称
1.	九广铁路公司	Kowloon-Canton Railway Corporation	KCRC
2.	入境事务处	Immigration Department	ImmD
3.	土木工程拓展署	Civil Engineering and Development Department	CEDD
4.	土地注册处	Land Registry	LR
5.	大学教育资助委员会秘书处	University Grants Committee, Secretariat	UGC
6.	工业贸易署	Trade and Industry Department	TID
7.	公司注册处	Companies Registry	CR
8.	公务及司法人员薪俸及服务条件咨询委员会联合秘书处	Joint Secretariat for the Advisory Bodies on Civil Service and Judicial Salaries and Conditions of Service	JSSCS
9.	水务署	Water Supplies Department	WSD
10.	司法机构政务长辖下所有法院与审裁处的登记处及行政办事处	All registries and administrative offices of courts and tribunals for which the Judiciary Administrator has responsibility	JA
11.	市区重建局	Urban Renewal Authority	URA
12.	平等机会委员会	Equal Opportunities Commission	EOC

	中文名称	英文名称	简称
13.	民政事务总署	Home Affairs Department	HAD
14.	民航处	Civil Aviation Department	CAD
15.	民众安全服务处（政府部门）	Civil Aid Service (Government department)	CAS
16.	民众安全服务队	Civil Aid Service	CAS
17.	立法会秘书处	Legislative Council Secretariat	LCS
18.	地政总署	Lands Department	LandsD
19.	地产代理监管局	Estate Agents Authority	EAA
20.	在职家庭及学生资助事务处	Working Family and Student Financial Assistance Agency	WFSFAA
21.	行政长官办公室总务室	General Office of the Chief Executive's Office	CEO
22.	西九文化区管理局	West Kowloon Cultural District Authority	WKCDA
23.	投资推广署	Invest Hong Kong	InvestHK
24.	社会福利署	Social Welfare Department	SWD
25.	房屋署	Housing Department	HD
26.	法律援助署	Legal Aid Department	LAD
27.	物业管理业监管局	Property Management Services Authority	PMSA
28.	知识产权署	Intellectual Property Department	IPD
29.	保险业监管局	Insurance Authority	IA
30.	屋宇署	Buildings Department	BD
31.	建筑署	Architectural Services Department	ArchSD
32.	律政司	Department of Justice	DoJ
33.	政府化验所	Government Laboratory	GovtLab
34.	政府物流服务署	Government Logistics Department	GLD
35.	政府飞行服务队	Government Flying Service	GFS
36.	政府产业署	Government Property Agency	GPA
37.	政府统计处	Census and Statistics Department	C&SD
38.	政府新闻处	Information Services Department	ISD
	政府总部	Government Secretariat	GS
39.	一公务员事务局	– Civil Service Bureau	CSB
40.	一民政事务局	– Home Affairs Bureau	HAB
41.	一保安局	– Security Bureau	SB
42.	一政制及内地事务局	– Constitutional and Mainland Affairs Bureau	CMAB
43.	一政务司司长私人办公室	– Chief Secretary for Administration's Private Office	CSPO

	中文名称	英文名称	简称
44.	一政务司司长办公室	– Chief Secretary for Administration's Office	CSO
45.	一食物及卫生局	– Food and Health Bureau	FHB
46.	一财政司司长私人办公室	– Financial Secretary's Private Office	FSPO
47.	一财政司司长办公室	– Financial Secretary's Office	FSO
48.	一财经事务及库务局	– Financial Services and the Treasury Bureau	FSTB
49.	一商务及经济发展局	– Commerce and Economic Development Bureau	CEDB
50.	一教育局	– Education Bureau	EDB
51.	一劳工及福利局	– Labour and Welfare Bureau	LWB
52.	一发展局	– Development Bureau	DEVB
53.	一创新及科技局	– Innovation and Technology Bureau	ITB
54.	一运输及房屋局	– Transport and Housing Bureau	THB
55.	一环境局	– Environment Bureau	ENB
56.	食物环境卫生署	Food and Environmental Hygiene Department	FEHD
57.	香港天文台	Hong Kong Observatory	HKO
58.	香港考试及评核局	The Hong Kong Examinations and Assessment Authority	HKEAA
59.	香港房屋协会	Hong Kong Housing Society	HKHS
60.	香港房屋委员会	Hong Kong Housing Authority	HKHA
61.	香港金融管理局	Hong Kong Monetary Authority	HKMA
62.	香港海关	Customs and Excise Department	C&ED
63.	香港电台	Radio Television Hong Kong	RTHK
64.	香港艺术发展局	Hong Kong Arts Development Council	HKADC
65.	香港体育学院有限公司	Hong Kong Sports Institute Limited	HKSIL
66.	个人资料私隐专员	Privacy Commissioner for Personal Data	PCPD
67.	差饷物业估价署	Rating and Valuation Department	RVD
68.	库务署	Treasury	Try
69.	消防处	Fire Services Department	FSD
70.	消费者委员会	Consumer Council	CC
71.	海事处	Marine Department	MD
72.	破产管理署	Official Receiver's Office	ORO
73.	财务汇报局	Financial Reporting Council	FRC
74.	康乐及文化事务署	Leisure and Cultural Services Department	LCSD

	中文名称	英文名称	简称
75.	强制性公积金计划管理局	Mandatory Provident Fund Schemes Authority	MPFA
76.	规划署	Planning Department	PlanD
77.	通讯事务管理局办公室	Office of the Communications Authority	OFCA
78.	劳工处	Labour Department	LD
79.	渠务署	Drainage Services Department	DSD
80.	税务局	Inland Revenue Department	IRD
81.	邮政署	Post Office	PO
82.	路政署	Highways Department	HyD
83.	运输署	Transport Department	TD
84.	雇员再培训局	Employees Retraining Board	ERB
85.	渔农自然护理署	Agriculture, Fisheries and Conservation Department	AFCD
86.	审计署	Audit Commission	Aud
87.	机场管理局	Airport Authority	AA
88.	机电工程署	Electrical and Mechanical Services Department	EMSD
89.	卫生署	Department of Health	DH
90.	选举事务处	Registration and Electoral Office	REO
91.	环境保护署	Environmental Protection Department	EPD
92.	职业训练局	Vocational Training Council	VTC
93.	医院管理局	Hospital Authority	HA
94.	医疗辅助队（政府部门）	Auxiliary Medical Service (Government department)	AMS
95.	医疗辅助队	Auxiliary Medical Service	AMS
96.	惩教署	Correctional Services Department	CSD
97.	证券及期货事务监察委员会	Securities and Futures Commission	SFC
98.	竞争事务委员会	Competition Commission	ComC

条例（第397章）附表1第II部所列机构中英文名称及简称

	中文名称	英文名称	简称
1.	公务员叙用委员会秘书处	Secretariat of the Public Service Commission	PSC
2.	香港辅助警察队	Hong Kong Auxiliary Police Force	HKAPF
3.	香港警务处	Hong Kong Police Force	HKPF
4.	廉政公署	Independent Commission Against Corruption	ICAC

对投诉不予跟进或不展开调查的情况



不受申诉专员调查的行动－香港法例第397章附表2

1. 保安、防卫或国际关系
2. 法律程序或检控任何人的决定
3. 行政长官行使权力赦免罪犯
4. 合约或商业交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府颁授勋衔、奖赏或特权
7. 行政长官亲自作出的行动
8. 有关施加或更改土地权益条款的决定
9. 与《香港公司收购、合并及股份回购守则》有关的行动
10. 香港警务处或廉政公署就防止及调查任何罪行而采取的行动

调查投诉的限制－香港法例第397章第10(1)条

1. 投诉人对投诉事项已知悉超过两年
2. 投诉由匿名者提出
3. 投诉人无从识别或下落不明
4. 投诉并非由感到受屈的人士或适当代表提出
5. 投诉人及投诉事项与香港并无任何关系
6. 投诉人有权利根据法律程序（司法覆核除外）提出上诉或寻求补救办法

申诉专员可决定不展开调查的情况－香港法例第397章第10(2)条

1. 以前曾调查性质相近的投诉，而结果显示并无行政失当之处
2. 投诉关乎微不足道的事
3. 投诉事属琐屑无聊、无理取闹或非真诚作出
4. 因其他理由而无须调查

统计图表

附件3.1	个案数字
附件3.2	接到的查询／投诉数目
附件3.3	已处理的投诉个案性质
附件3.4	接到的查询／投诉分布情况
附件3.5	已完成的投诉个案分布情况
附件3.6	已跟进并终结的投诉个案：最多人投诉的十个机构
附件3.7	经全面调查后终结的投诉个案结果
附件3.8	经全面调查后确定的行政失当类别
附件3.9	以查讯方式终结的投诉个案结果
附件3.10	履行服务承诺的统计数字

个案数字

	报告年度[1]				
	13/14	14/15	15/16	16/17	17/18
查询	**12,767**	**12,940**	**12,159**	**11,564**	**11,424**
投诉					
(a) 须处理的投诉个案	**6,572**	**6,241**	**6,112**	**5,732**	**5,584**
– 接到的投诉	5,624[398]	5,339[428]	5,244[213]	4,862[74]	4,826[68]
– 由上年度转入	948	902	868	870	758
(b) 已完成的投诉个案	**5,670[367]**	**5,373[472]**	**5,242[224]**	**4,974[74]**	**4,770[61]**
已跟进并终结	**2,964[48]**	**3,025[203]**	**3,100[205]**	**2,907[40]**	**2,724[52]**
– 经查讯后终结[2]	2,605[36]	2,573[78]	2,740[175]	2,556[16]	2,292[37]
– 经全面调查后终结[3]	321[12]	314[125]	226[30]	218[24]	195[15]
– 经调解后终结[4]	38	138	134	133	237
经评审并终结	**2,706[319]**	**2,348[269]**	**2,142[19]**	**2,067[34]**	**2,046[9]**
– 缺乏充分理据跟进[5]	1,432[192]	1,091[1]	1,187[4]	1,102	1,099
– 受条例所限不得调查[6]	1,274[127]	1,257[268]	955[15]	965[34]	947[9]
(c) 已完成的投诉个案 百分比 = (b) / (a)	**86.3%**	**86.1%**	**85.8%**	**86.8%**	**85.4%**
(d) 转拨下年度 = (a) – (b)	**902**	**868**	**870**	**758**	**814**
已完成的主动调查数目	**6**	**7**	**8**	**11**	**12**

注1. 自每年4月1日至翌年3月31日。

注2. 根据《申诉专员条例》第11A条跟进的一般性质的个案。

注3. 根据《申诉专员条例》第12条跟进的较复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。

注4. 根据《申诉专员条例》第11B条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。

注5. 基于缺乏表面证据、所涉机构正采取行动，或投诉人只是表达意见等原因而不予跟进并已终结的个案。

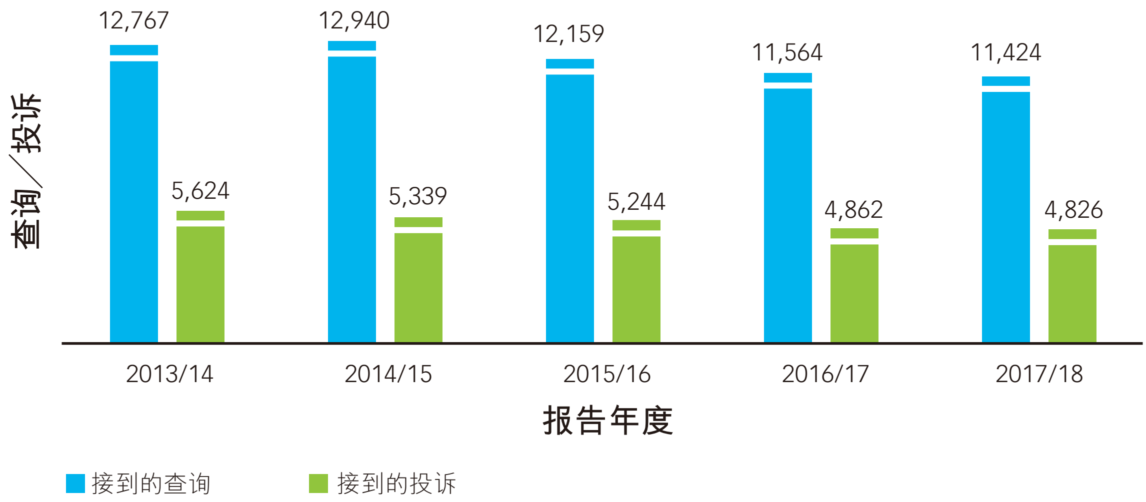
注6. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查。

[ ] 表示属于同类主题投诉个案的数目。

— 有关上表使用的词汇的详细定义，请参阅「用语词汇」。

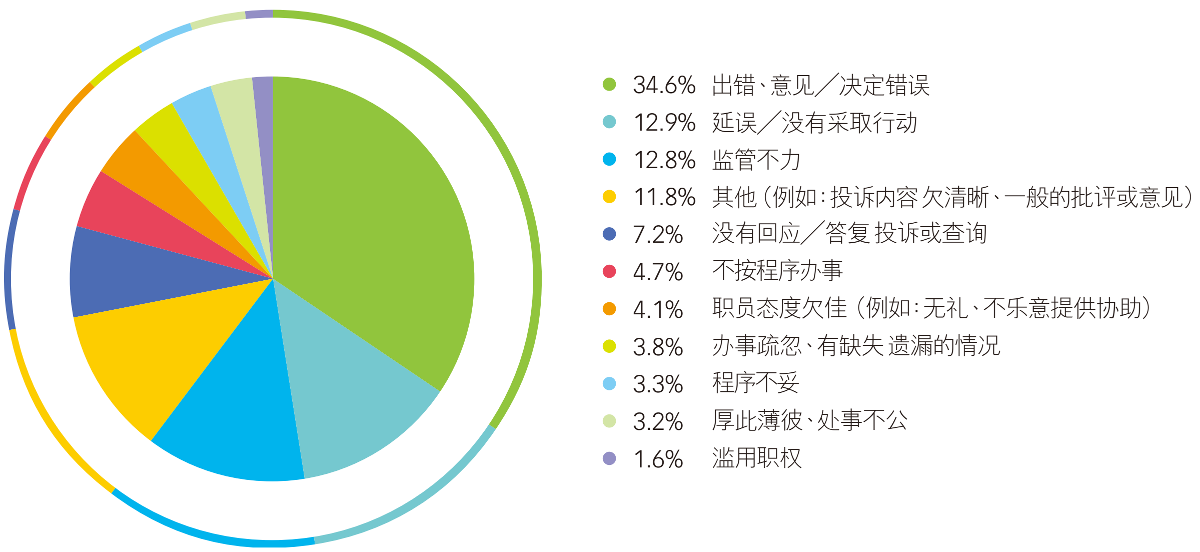
– 附件3.2 –

接到的查询／投诉数目



– 附件 3.3 –

已处理的投诉个案性质



接到的查询／投诉分布情况

（所涉机构按英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称详载于附件1。）

机构		查询数目	投诉数目
渔农自然护理署	(AFCD)	41	48
机场管理局	(AA)	7	9
建筑署	(ArchSD)	21	10
审计署	(Aud)	1	2
医疗辅助队	(AMS)	8	3
屋宇署	(BD)	416	285[1]
政府统计处	(C&SD)	3	2
民众安全服务处	(CAS)	0	4
民航处	(CAD)	4	9
土木工程拓展署	(CEDD)	8	9
公司注册处	(CR)	22	6
竞争事务委员会	(ComC)	3	0
消费者委员会	(CC)	40	15
惩教署	(CSD)	44	119
香港海关	(C&ED)	71	51
卫生署	(DH)	80	47
律政司	(DoJ)	31	36[6]
渠务署	(DSD)	21	13
机电工程署	(EMSD)	32	25
雇员再培训局	(ERB)	23	9
环境保护署	(EPD)	71	52
平等机会委员会	(EOC)	25	21
地产代理监管局	(EAA)	16	9
财务汇报局	(FRC)	1	2
消防处	(FSD)	66	45
食物环境卫生署	(FEHD)	738	476[3]
行政长官办公室总务室	(CEO)	5	11
政府化验所	(GovtLab)	0	1
政府物流服务署	(GLD)	4	6
政府产业署	(GPA)	7	8
政府总部	(GS)		
– 政务司司长办公室	(CSO)	69	41
– 政务司司长私人办公室	(CSPO)	2	0
– 公务员事务局	(CSB)	6	19

机构		查询数目	投诉数目
– 商务及经济发展局	(CEDB)	3	5
– 政制及内地事务局	(CMAB)	2	7
– 发展局	(DEVB)	5	10
– 教育局	(EDB)	103	75
– 财政司司长办公室	(FSO)	5	3
– 财经事务及库务局	(FSTB)	11	4
– 食物及卫生局	(FHB)	2	5
– 民政事务局	(HAB)	3	8
– 创新及科技局	(ITB)	2	4
– 劳工及福利局	(LWB)	7	11
– 保安局	(SB)	7	7
– 运输及房屋局	(THB)	23	16
路政署	(HyD)	50	83[17]
民政事务总署	(HAD)	94	101
香港艺术发展局	(HKADC)	4	0
香港房屋委员会	(HKHA)	46	5
香港房屋协会	(HKHS)	22	36
香港金融管理局	(HKMA)	29	27
香港天文台	(HKO)	7	5
香港警务处	(HKPF)	344	138
医院管理局	(HA)	475	178
房屋署	(HD)	974	624
入境事务处	(ImmD)	137	94
廉政公署	(ICAC)	25	19
政府新闻处	(ISD)	0	5
税务局	(IRD)	94	75
保险业监管局	(IA)	20	14
知识产权署	(IPD)	8	1
投资推广署	(InvestHK)	2	0
司法机构政务长	(JA)	102	52
劳工处	(LD)	96	62
土地注册处	(LR)	12	10
地政总署	(LandsD)	281	306[7]
法律援助署	(LAD)	100	67
立法会秘书处	(LCS)	1	0

机构		查询数目	投诉数目
康乐及文化事务署	(LCSD)	190	211[4]
强制性公积金计划管理局	(MPFA)	20	10
海事处	(MD)	10	11
通讯事务管理局办公室	(OFCA)	23	28
破产管理署	(ORO)	41	11
规划署	(PlanD)	17	24
邮政署	(PO)	93	92
个人资料私隐专员	(PCPD)	30	23
香港电台	(RTHK)	9	15
差饷物业估价署	(RVD)	22	13
选举事务处	(REO)	26	107[25]
证券及期货事务监察委员会	(SFC)	12	17
社会福利署	(SWD)	361	167
香港考试及评核局	(HKEAA)	19	10
工业贸易署	(TID)	3	4
运输署	(TD)	165	177[1]
库务署	(Try)	6	1
市区重建局	(URA)	22	9
职业训练局	(VTC)	13	8
水务署	(WSD)	124	87
西九文化区管理局	(WKCDA)	1	0
在职家庭及学生资助事务处	(WFSFAA)	67	39[4]
合计		**6,256**	**4,514**

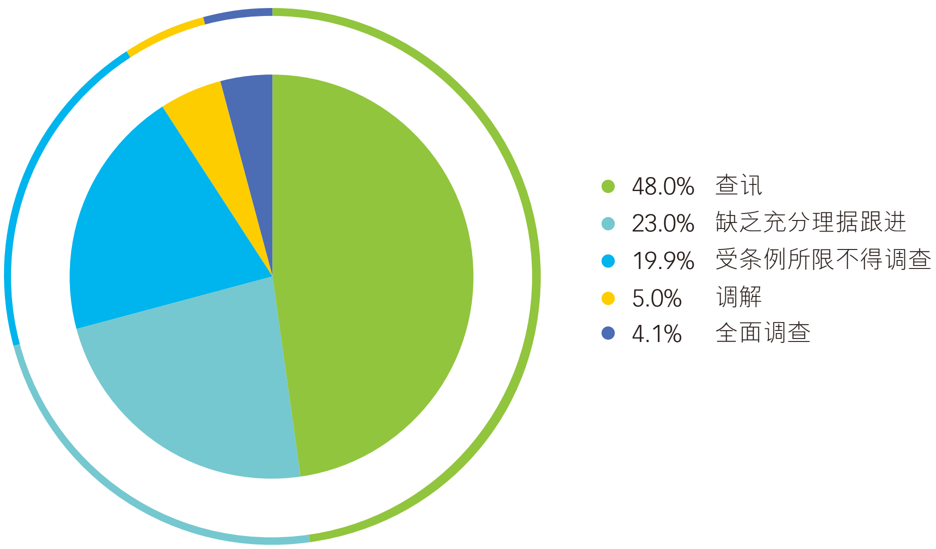
注1.　上表所列的查询及投诉总数与附件3.1的数字（查询：11,424宗、投诉：4,826宗）有差别，原因是不属《申诉专员条例》附表1所列机构的查询／投诉数字，并无列入上表中。

注2.　《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内没有接到有关他们的查询／投诉的机构，并无列入本附件内。

[ ]　表示属于同类主题投诉个案的数目。

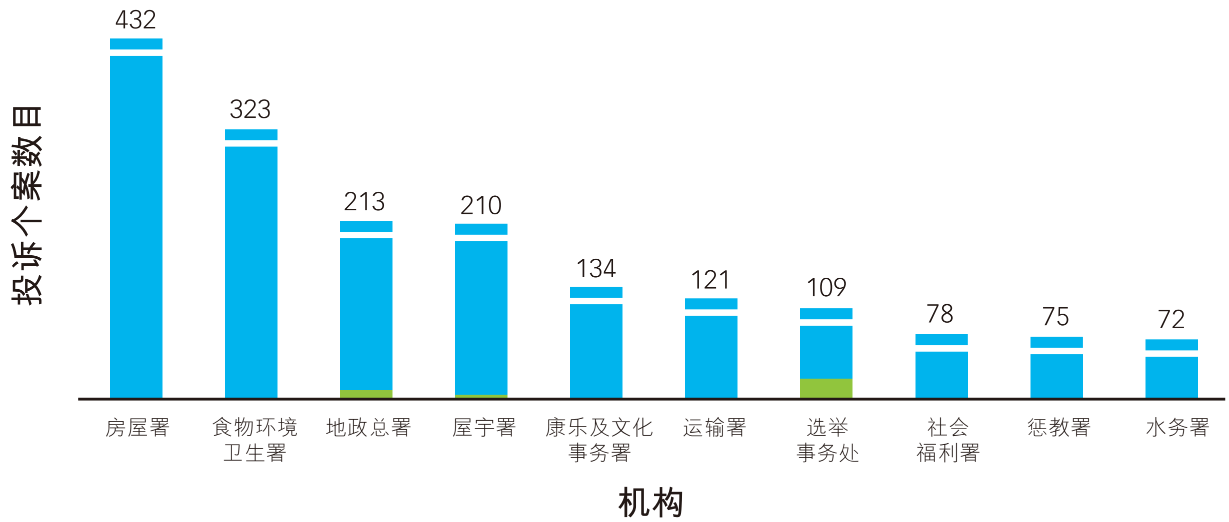
– 附件3.5 –

已完成的投诉个案分布情况：4,770宗



– 附件 3.6 –

已跟进并终结的投诉个案：最多人投诉的十个机构



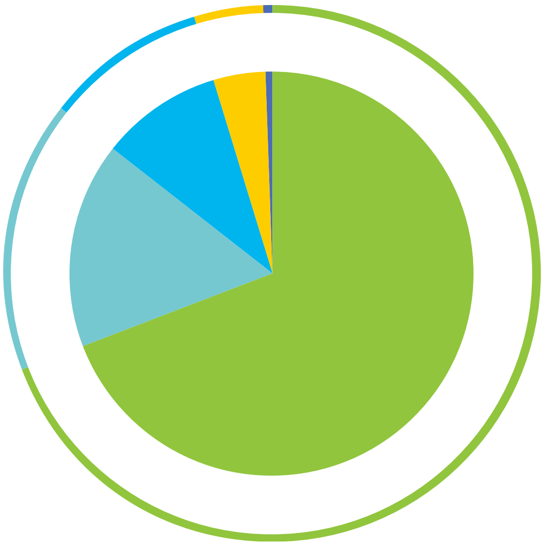
注1. 「已跟进并终结的投诉个案」是指以查讯、全面调查或调解方式处理的个案。

注2. 最多人投诉的十个机构占本署已跟进并终结的2,724宗投诉个案的64.9%。

注3. ■ 表示同类主题投诉。

– 附件3.7 –

经全面调查后终结的投诉个案结果：195宗



- 69.2% 不成立
- 16.4% 部分成立
- 9.8% 成立
- 4.1% 投诉不成立，但机构另有缺失
- 0.5% 投诉已撤回／中止调查

– 附件 3.8 –

经全面调查后确定的行政失当类别



- 38.6% 出错、意见／决定错误
- 24.3% 延误／没有采取行动
- 18.6% 监管不力
- 5.7% 没有回应／答复投诉或查询
- 5.7% 不按程序办事
- 4.3% 程序不妥
- 1.4% 职员态度欠佳（例如：无礼、不乐意提供协助）
- 1.4% 办事疏忽、有缺失遗漏的情况

以查讯方式终结的投诉个案结果

（所涉机构按英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称详载于附件1。）

机构		投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
渔农自然护理署	(AFCD)	28	5
机场管理局	(AA)	4	0
建筑署	(ArchSD)	3	0
审计署	(Aud)	1	0
屋宇署	(BD)	181	53
民众安全服务处	(CAS)	2	0
民航处	(CAD)	3	0
土木工程拓展署	(CEDD)	6	2
公司注册处	(CR)	3	0
消费者委员会	(CC)	9	5
惩教署	(CSD)	74	2
香港海关	(C&ED)	24	0
卫生署	(DH)	26	2
律政司	(DoJ)	5	1
渠务署	(DSD)	4	0
机电工程署	(EMSD)	11	0
雇员再培训局	(ERB)	3	0
环境保护署	(EPD)	32	1
平等机会委员会	(EOC)	14	1
地产代理监管局	(EAA)	4	0
财务汇报局	(FRC)	2	0
消防处	(FSD)	19	0
食物环境卫生署	(FEHD)	264	63
行政长官办公室总务室	(CEO)	4	0
政府物流服务署	(GLD)	1	0
政府产业署	(GPA)	3	0
政府总部	(GS)		
– 政务司司长办公室	(CSO)	15	5
– 公务员事务局	(CSB)	3	1
– 商务及经济发展局	(CEDB)	2	0

机构		投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
– 政制及内地事务局	(CMAB)	4	0
– 发展局	(DEVB)	4	1
– 教育局	(EDB)	40	3
– 财政司司长办公室	(FSO)	1	0
– 财经事务及库务局	(FSTB)	2	0
– 食物及卫生局	(FHB)	3	0
– 民政事务局	(HAB)	5	1
– 创新及科技局	(ITB)	2	1
– 劳工及福利局	(LWB)	9	1
– 保安局	(SB)	5	1
– 运输及房屋局	(THB)	6	1
路政署	(HyD)	31	2
民政事务总署	(HAD)	49	12
香港房屋委员会	(HKHA)	10	1
香港房屋协会	(HKHS)	28	1
香港金融管理局	(HKMA)	19	1
香港警务处	(HKPF)	19	5
医院管理局	(HA)	43	12
房屋署	(HD)	345	25
入境事务处	(ImmD)	50	5
政府新闻处	(ISD)	1	0
税务局	(IRD)	29	8
保险业监管局	(IA)	6	0
司法机构政务长	(JA)	17	4
劳工处	(LD)	18	2
土地注册处	(LR)	3	0
地政总署	(LandsD)	173	31
法律援助署	(LAD)	38	12
立法会秘书处	(LCS)	1	0
康乐及文化事务署	(LCSD)	98	16
强制性公积金计划管理局	(MPFA)	4	0

机构		投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
海事处	(MD)	7	0
通讯事务管理局办公室	(OFCA)	9	2
破产管理署	(ORO)	4	2
其他机构		7	0
规划署	(PlanD)	16	0
邮政署	(PO)	46	9
个人资料私隐专员	(PCPD)	5	1
香港电台	(RTHK)	4	1
差饷物业估价署	(RVD)	4	1
选举事务处	(REO)	106	0
证券及期货事务监察委员会	(SFC)	13	0
社会福利署	(SWD)	71	7
香港考试及评核局	(HKEAA)	3	0
工业贸易署	(TID)	3	2
运输署	(TD)	94	11
大学教育资助委员会秘书处	(UGC)	2	0
市区重建局	(URA)	3	0
职业训练局	(VTC)	3	0
水务署	(WSD)	65	12
在职家庭及学生资助事务处	(WFSFAA)	14	1
合计		**2,292**	**336**

注1.　「其他机构」是指不在《申诉专员条例》附表1内的机构。

注2.　《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内没有以查讯方式终结有关他们的投诉个案的机构，并无列入本附件内。

履行服务承诺的统计数字

(A) 查询

	回复时间		
亲临本署或电话查询	**即时**	**30分钟内**	**30分钟后**
	11,268 (100.0%)	0	0
书面查询	**5个工作天内**	**6至10个工作天**	**10个工作天后**
	154 (98.7%)	2 (1.3%)	0

(B) 投诉*

	回复时间	
发出认收函件	**5个工作天内**	**5个工作天后**
	4,238 (99.2%)	34 (0.8%)

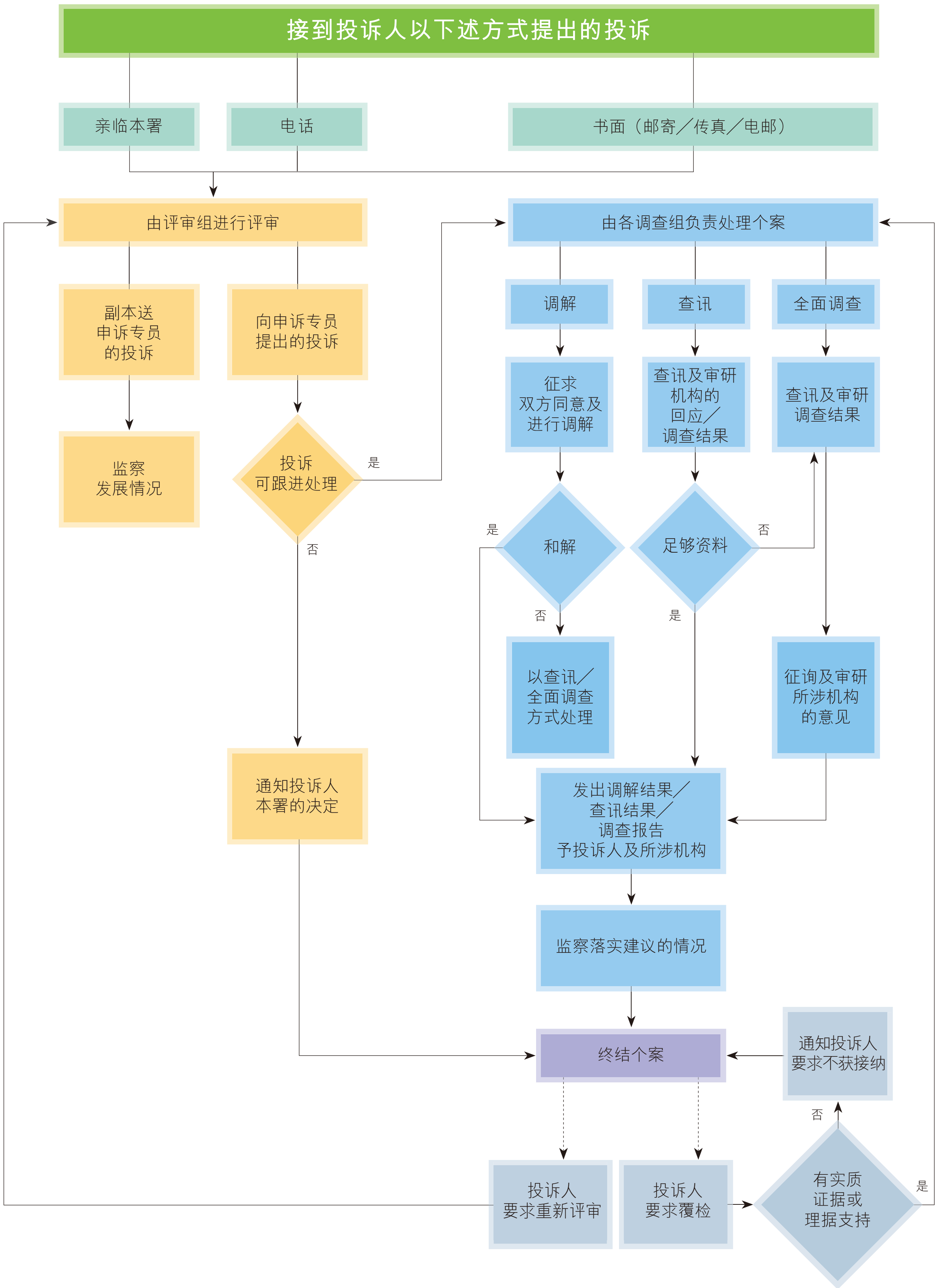
*不包括无须或实际上无法认收的个案。

	不在本署职权范围内或受条例所限不得调查的个案			其他个案		
终结的个案	**10个工作天内**	**11至15个工作天**	**15个工作天后**	**3个月内**	**3至6个月**	**6个月后**
	921 (97.3%)	26 (2.7%)	0	3,374 (88.3%)	432 (11.3%)	17 (0.4%)
目标	不少于70%	不超过30%	–	不少于60%	不超过40%	–

(C) 外展讲座

	回复时间	
邀请本署人员主持讲座	**10个工作天内**	**10个工作天后**
	7 (100.0%)	0

处理投诉流程图



接到投诉人以下述方式提出的投诉
亲临本署
电话
书面（邮寄／传真／电邮）
由评审组进行评审
副本送申诉专员的投诉
向申诉专员提出的投诉
监察发展情况
投诉可跟进处理
是
否
通知投诉人本署的决定
由各调查组负责处理个案
调解
查讯
全面调查
征求双方同意及进行调解
查讯及审研机构的回应／调查结果
查讯及审研调查结果
和解
是
否
足够资料
否
是
以查讯／全面调查方式处理
征询及审研所涉机构的意见
发出调解结果／查讯结果／调查报告予投诉人及所涉机构
监察落实建议的情况
终结个案
通知投诉人要求不获接纳
否
投诉人要求重新评审
投诉人要求覆检
有实质证据或理据支持
是

已完成的主动调查报告索引

主动调查报告	
OMB/DI/357	康乐及文化事务署采购和注销图书馆资料的准则和程序
OMB/DI/369	食物及卫生局及卫生署处理违例吸烟的机制
OMB/DI/381	食物环境卫生署发出「食物安全命令」后公布商号名单与否的决定准则
OMB/DI/386	社会福利署为有或怀疑有精神健康问题的人士、其家人／照顾者及邻居所提供的支援服务
OMB/DI/390	水务署对政府水管的修护和危机处理
OMB/DI/393	食物环境卫生署对进口蔬果安全的监控制度
OMB/DI/405	政府对工厂食堂的规管
OMB/DI/406	地政总署对某违规村屋的管制行动
OMB/DI/408	房屋署及水务署就公共屋邨公共地方和空置单位的水费交收安排
OMB/DI/409	香港机场管理局签发机场禁区通行证的机制
OMB/DI/410	政府对私人土地倾倒建筑废物及堆填活动的规管
OMB/DI/412	运输署对长期被围封及闲置道路的处理

主动调查报告摘要选录

（调查报告摘要按所涉机构的英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称载于附件1。）



环境保护署(EPD)及规划署(PlanD)

个案编号：OMB/DI/410

政府对私人土地倾倒建筑废物及堆填活动的规管

（调查宣布日期：二〇一六年十一月十一日；完成日期：二〇一八年一月三十日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

近年，在新界乡郊的私人土地倾倒建筑废物（即：建造工程所产生并已被扔弃的物质、物体或东西）或进行堆填的活动时有发生，引起公众对环境卫生、土地用途及保育等问题的关注。

2. 本署认为，处置建筑废物和堆填这两类活动在城市发展固然是有其需要，但必须在符合相关法例及对环境不会造成负面影响的情况下进行，而相关政府部门对该些活动严格规管是至为重要。

本署调查所得

3. 在私人土地倾倒建筑废物或堆填活动，主要分别由环境保护署（「环保署」）及规划署按相关法例进行规管及执法。本署调查发现，环保署及规划署对该类活动的执管工作有以下不足。

环保署的巡查可安排得更周全及更主动

4. 根据《废物处置条例》，若未经土地业权人同意进行倾倒建筑废物，便属违法。

5. 环保署的巡查侧重在平日的办公时间进行，在二〇一六年一月至二〇一七年十月的22个月期间，于周末、假日及非办公时间巡查的次数，只占巡查总数约百分之六。此外，检控数字偏低，仅得18宗，平均每月不足1宗。

6. 有市民指出，违规者只要在周末、假日或非办公时间进行非法倾倒建筑废物的活动，便可轻易避开该署的巡查。本署认为，环保署应参考市民的意见，多些在周末、假日及其他非办公时间巡查，以增加成功执法的机会。

7. 此外，二〇〇九年的环境局通函订明，政府部门应采取主动，定期到新界乡郊土地及各个黑点巡查，以找出非法或未获授权进行的倾倒建筑废物或堆填活动。然而，环保署一直未有制订主动巡查的行动计划，往往只是在接获举报及其他部门转介，或在传媒报道事件后，才展开巡查。

就全球卫星定位系统的应用当局已研究经年，环保署仍未能落实使用

8. 二〇一五年十月，当局就强制建筑废物收集车辆使用全球卫星定位系统一事推行了试验计划，初步结果显示，定位技术的科技发展成熟。本署认为，环保署应更积极推动所需的法例修订，以具体落实计划，协助防止非法弃置建筑废物。

规划署执行「恢复原状通知书」耗时过长

9. 对于在私人土地进行的堆填活动，若属《城市规划条例》下的违例发展，规划署可发出「恢复原状通知书」（「通知书」），规定「通知书」收件人须在指定日期前，将事涉土地恢复原状，或就收件人而言属较为有利而该署认为满意的其他状况。

10. 规划署在过去12年发出了「通知书」的个案中，能够在三个月限期内完成恢复土地原状的个案不足一成。该署在跟进时，往往在「通知书」的三个月期限届满后九个月或以上，才确定「通知书」的要求已获遵办。有个案更长达三年或以上，「通知书」的要求才获遵办。就该些超逾限期未完成个案，规划署须耗用资源重复视察及长时间跟进，整体执法的成效因而大受影响。

规划署检控行动欠阻吓作用

11. 在过去12年间，规划署成功检控的不遵办「通知书」个案每年平均只有11宗，平均罚款额仅为45,000元。虽然在最近两年的检控个案及罚款额略有上升，但违规情况依然不时出现。规划署检控行动的阻吓力是否足够，仍是疑问。

规划署就部分鱼塘被填平的个案仅要求违规者种草

12. 在有些涉及鱼塘被填平的个案，规划署只要求违规者种草，便当作恢复原状。该署有就该些个案作出解释，但本署须指出，种草并不等同恢复鱼塘的状况。鱼塘本身有其生态价值，种草而不恢复鱼塘状况，会使鱼塘的数目渐渐减少，鱼塘的生态环境逐渐消失。本署认为，规划署在制订「通知书」时，应把比重多放于保护自然生态环境，避免产生向「通知书」收件人利益倾斜的观感。

跨部门协调可更积极

13. 根据二〇〇九年的环境局通函，环保署在有需要时会与相关部门进行跨部门会议，并会就备受公众关注的个案召开特别紧急会议，以安排跨部门联合行动。本署留意到，过往会议只是每年约举行一次。犹幸环保署已因应公众近年对相关非法活动的关注，由二〇一七年起把跨部门会议增加至每年两次。

本署的建议

14. 申诉专员提出了以下改善建议：

环保署

(1) 调拨或增加资源，在有需要时，多些在办公时间外、周末及假日巡查，加强执法；

(2) 制订主动巡查的行动计划，加强打击非法倾倒废物的活动；

(3) 更积极统筹其他部门，在有需要时，加强跨部门会议沟通及采取联合执法行动；

(4) 加快研究强制建筑废物收集车辆使用全球卫星定位技术的具体运作细节，并从速推动有关法例的修订；

规划署

(5) 检讨执法程序，避免不必要的重复视察；对于拖延遵办「通知书」的违例者，应果断采取进一步的执法行动；

(6) 就性质严重的个案，向法庭反映问题的严重性，并要求加重刑罚，透过提高罚款以收阻吓之效；

(7) 检讨制订「通知书」的考虑因素；在制订「通知书」时，应就有生态／保育价值的地带，尽量要求「通知书」收件人完全恢复土地的原状，以达保育目的。



食物环境卫生署(FEHD)

个案编号：OMB/DI/393

食物环境卫生署对进口蔬果安全的监控制度

（调查宣布日期：二〇一六年十月十二日；完成日期：二〇一七年十一月七日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

调查目的

这项主动调查旨在审研食物环境卫生署（「食环署」）对进口蔬果的监控制度有否不足之处，尤其是该署在蔬果刚到港时的「上游」把关工作有否缺失。

调查所得

现有制度

对进口蔬果的监控

2. 按食环署的风险评估，蔬菜及水果不属「高危」食物，因此蔬果进口无须预先得到该署的准许。

3. 食环署的食物安全中心（「食安中心」）按风险为本的原则决定拟抽取食物样本的类别、检测次数、样本数目，以及拟进行的化验分析，并在蔬果刚到港时，于该中心的葵涌检查站（海）、文锦渡办事处（陆）及机场办事处（空）进行抽检工作。食安中心人员于上述地点所抽取的样本，会送往政府化验所或食安中心辖下的文锦渡食物化验所（只适用于文锦渡办事处所抽取的样本）作化验。

相关法例

4. 在食物安全标准方面，《食物内除害剂残余规例》附表1列出了超过7,000项「除害剂—食物」组合的「最高残余限量」。食物内的除害剂含量若超出附表1的「最高残余限量」，供应者便属违法，食环署可作出检控。

5. 当局亦订立了《食物掺杂（金属杂质含量）规例》，以规管食物的金属含量。

观察所得及评论

6. 本署发现，食环署就进口蔬果的管制及监察工作有以下不足之处。

一、检测及执法管理

文锦渡办事处检测水果过于松懈，抽检蔬菜亦有不善

7. 经文锦渡办事处从陆路进口蔬菜的货车流量颇为频繁。为尽量缩短货车停留在检查站的时间，食环署的外判工人只从货车贮物柜近柜门的地方提取蔬菜作检测之用。而且，较少运载水果的货车会驶进文锦渡办事处接受抽检。

海路进口的蔬果不恒常抽检，监察不足

8. 基于「蔬果不属高危食物」及「进口蔬果大多须保持冷冻」，食环署没有在葵涌检查站作恒常抽检。经海路进口的蔬果，该署现时主要是在批发及零售层面抽检。但从批发及零售层面抽检的蔬果，其实是包括经海、陆、空进口的，因此该署实际上是没有聚焦规管从海路进口的蔬果。大部分从海路进口的蔬果未经抽检便流入了市面。

9. 在本署展开调查后，食环署开始以试验性质增加在进口商的货仓或冷库，抽检海路进口的蔬果，本署期望该署会把试验计划变成恒常机制，加强监察刚到境的海路进口蔬果。

10. 此外，有很多蔬果其实不难辨别是经海路进口的（例如：重量较大及价格不高的东南亚蔬果）。食环署大可在批发市场集中抽检该些蔬果，以进一步弥补葵涌检查站未能作恒常抽检的不足。

样本送往政府化验所至完成化验需时颇长

11. 食安中心在文锦渡抽取的蔬果样本，以及在其他地点遇上紧急情况或食物事故时抽取的样本，可于两个工作天内完成检测。但是，在文锦渡以外的其他地点，以及非紧急情况所抽取的样本送往政府化验所，便一般需时19个工作天才得出化验结果；其间，同批次的蔬果可能已在市面销售。

二、法例标准

部分本地普遍食用的蔬菜，仍未受明确标准规管

12. 本署亦发现，市民常吃的莲藕和荳芽，由于它们尚未纳入相关法例以明确规定有关除害剂残余限量，便只能靠以「安全参考值」如「每日可摄入量」或「急性参考剂量」进行的「风险评估」作规管。但是，「风险评估」须考虑多个因素，例如市民的食用习惯。相对于法例附表所订的最高残余限量之规定，「风险评估」结果存在较多不确定性。因此，市民及业界难以从评估结果掌握怎样的除害剂份量才属不违规和可安全食用。

食物的法定安全标准宽松兼严重过时

13. 有关规管食物金属杂质含量的法例早于一九九七年制订，但在过往20年来从未更新，没有与时并进。其中，该法例就「铅」在叶菜类蔬菜中的最高含量是每公斤6毫克，较国际标准宽松了20倍。

14. 犹幸政府近月终于提出了按国际标准修例的建议，叶菜类蔬菜的含「铅」量可望得以更严格的规管。

建议

15. 就食环署上述不足，本署向食环署提出了以下建议，包括：

(1) 在检测工作方面，更严谨地抽查刚到港的蔬果：增加抽取水果样本的数目、加强监察海路进口的蔬果，以及与政府化验所商讨能否增添资源，安排尽可能加快化验速度；

(2) 在法例方面，尽快修订相关法例，把莲藕和荳芽纳入相关法例以规管其除害剂残余限量，以及采纳现行对叶菜类蔬菜的「铅」含量的国际标准，以加强保障香港市民的健康。



食物及卫生局(FHB)及卫生署(DH)

个案编号：OMB/DI/369

食物及卫生局及卫生署处理违例吸烟的机制

（调查宣布日期：二〇一六年三月十日；完成日期：二〇一八年一月二十六日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

这次主动调查旨在审研食物及卫生局（「食卫局」）及卫生署辖下的控烟办公室（「控烟办」）处理违例吸烟的执法机制是否有效；就其他法定控烟执法部门的工作协调是否足够，以及可予改善之处。

本署调查所得

2. 本署认为，食卫局及控烟办于三方面有九项不足之处。

一、执法机制上的不足

(A) 夜间执勤不足

3. 过去四年，控烟办每年在夜更成功发出定额罚款通知书的数字只为日间的三分之一至四分之一，意味着某些场所如酒吧和食肆的违例吸烟的部分高峰时段，控烟办并没有派人进行突击巡查，错失执法的黄金机会。

(B) 人手不足、流失率高

4. 控烟办的实际人手只有79人，加上控烟督察的流失率长期偏高（二〇一五至一六年度为16.3%）。假如卫生署未能改善控烟督察的流失情况，长远而言将会影响执法的效率。

(C) 跟进投诉的指引未能与时并进

5. 根据控烟办的内部指引，控烟督察会于收到投诉后的21天内始进行首次巡查。控烟办应积极研究把首次巡查的时限缩短，以及考虑就不同地点订立优次。

6. 此外，控烟办应加强与投诉人的沟通，并根据所得资料安排巡查时间，避免浪费本已紧绌的人力资源。

(D) 加强与控烟督察以外的主要证人合作

7. 吸烟是瞬间行为，要即场逮捕违例者存在困难。然而，若市民愿意提供口供及出庭指证，成功检控的机会将大增。卫生署可加强宣传，令更多市民愿意挺身指证违例吸烟人士。

(E) 加强便衣人员执法

8. 控烟办可加强便衣人员在执法方面的角色，特别是在举证上（例如作为目击证人、勘察、甚至可拍下事涉现场的违例吸烟情况等），与制服人员作出配合，加强执法效果。

二、协调机制上的不足

(F) 食卫局及卫生署未有妥善协调控烟执法工作

9. 食物环境卫生署（「食环署」）、康乐及文化事务署（「康文署」）及房屋署均有权向在其辖下场地违例吸烟的人士作出检控。然而，控烟办过去四年的「须加强巡查地点」名单上，约五分之一的地点为食环署及康文署所管辖的场地，而这两个部门的检控个案每年只有数十宗。

10. 本署认为，食卫局应更积极协调及支援各执法部门的控烟工作，而非被动地倚赖部门在各自的管辖范围内执行控烟工作。

(G) 政府部门未能以身作则，做好场地管理人的职责

11. 个别政府部门连自己办公室的违例吸烟问题也未能处理好。本署认为，政府部门及公营机构必须以身作则，认真履行场地管理人的职责。

三、法例方面的不足

(H) 场地管理人不履行控烟条例的规定，无须受罚

12. 不少先进国家（包括英国、加拿大、澳洲、新西兰、新加坡等）的法例都有相关条文，对纵容违例吸烟的场地管理人施行罚则。反观香港，现时的法例仍然没有相关条款。

13. 不少违例吸烟的个案，涉案人士是机构的雇员，而场地管理人作为他们的雇主或上司，绝对有能力及责任遏止其雇员的违例吸烟行为。

(I) 就娱乐场所施加相关禁烟牌照条件

14. 不少娱乐场所如桌球中心、麻将馆、天九馆和游戏机中心的违例吸烟的问题均较严重。政府可研究授权予相关的发牌机构和部门，将控烟工作纳入相关场地的发牌条件中。

建议

15. 鉴于以上所述，申诉专员向政府提出11项改善建议：

提升执法效率

(1) 加强在夜间（特别是公众假期前后及期间）的执法行动；

(2) 检视是否需要增加现时控烟办的人手，并检讨流失率偏高的原因；

(3) 加强与投诉人的沟通，了解有关的违例吸烟情况，避免浪费人力资源；

(4) 检讨并缩短首次巡查的时限指标；

(5) 就不同地点订立巡查优次；

(6) 加强宣传，鼓励目击者挺身而出，指证违例吸烟人士；

(7) 加强便衣人员在执法方面的角色；

制订有效的协调机制

(8) 设立有效的协调机制，在较高层次协调不同部门及决策局的控烟工作；

(9) 制定策略，督促及鼓励场地管理人（特别是被列入「须加强巡查地点」的场地）履行控烟工作的责任；

针对法例的不足

(10) 参考外国经验，考虑检讨法例，令默许或纵容违例吸烟的场地管理人负上刑责（特别是针对员工的违例吸烟行为）；以及

(11) 与发牌机构及律政司商讨，透过各自的条例加入发牌条件，令场地管理人必须执行控烟工作。



地政总署(LandsD)

个案编号：OMB/DI/406

地政总署对某违规村屋的管制行动

（调查宣布日期：二〇一六年五月四日；完成日期：二〇一七年九月四日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

新界乡郊某幅私人农地（「事涉农地」）的业主在过去20年有多项违规，包括：

(1) 违反新界豁免管制屋宇（「新界村屋」）的豁免证明书（「豁免书」）之规定；

(2) 未经许可在私人农地上搭建构筑物；

(3) 非法占用政府土地。

地政总署尽管早已知悉情况，却一直未有采取有效的管制行动。

2. 申诉专员遂进行主动调查，以探究个中原因，以及地政总署于执管制度上是否存在问题。

相关法例与执管政策

3. 「豁免书」的条款对新界村屋的高度、面积及用途均有限制。如有违反，该署可取消已发出的「豁免书」。被取消「豁免书」后的新界村屋，即属违反土地契约条款（「地契条款」）。

4. 未经许可在私人农地上搭建构筑物亦属违反地契条款。地政总署可向土地业权人采取执行地契条款行动，包括：发出警告信，以及如违契情况持续，将警告信交付土地注册处进行注册（俗称「钉契」）。根据自二〇一四年四月起订定的新政策，如违契情况在「钉契」后仍未获纠正，该署会援引《政府土地权（重收及转归补救）条例》第7条（「重收土地条文」）收回该私人农地。

5. 如有人非法占用政府土地，地政总署可根据《土地（杂项条文）条例》第6条（「占用政府土地条文」）张贴通知，饬令土地占用人（「占用人」）在指定期限前停止占用该土地；如占用情况没有在期限前纠正，该署可接管该土地上的财产或构筑物，并向占用人提出检控，被定罪者会被罚款。地政总署亦可向被定罪的占用人讨回拆除构筑物的费用。

本署调查所得及评论

6. 本署调查发现，地政总署对违规村屋的管制行动有以下不妥善之处。

行事散漫，拖延取消「豁免书」

7. 该署的当区地政处于一九九五年首次视察事涉村屋，并无察觉该村屋有相当部分非法占用政府土地；该处及至二〇〇二年才发现违规情况，反映其巡查并不全面。该处至二〇〇四年才取消「豁免书」，前后蹉跎了八年多。其间，该处派员进行了共九次毫无效用的视察，对事涉村屋不断违规扩建的情况视而不见，不但纵容违规，亦虚耗了该处的人力、物力和时间。

优次策略不当，延误解决问题

8. 地政总署的新界行动组（「行动组」）于二〇〇七年从地政处接手处理这宗个案，但该组初期就不涉及危害公众安全及无须紧急处理的积压个案制订了「先易后难」（即先处理性质相对简单的个案）和「后入先出」（即先处理当时最近发生的个案）的优次处理策略，以在短时间内完成多些积压个案。基于事涉村屋不涉及危害公众安全，亦无须紧急处理，而性质属于「难」的类别，兼且问题已发生了颇长的时间，行动组把这宗个案耽搁了六年多才采取行动，其延误确实严重。

9. 行动组「先易后难」及「后入先出」的策略若只是用作因时制宜的短暂措施，那还可以说得过去。但由于地政总署一直没有检讨该策略，结果积压多年及性质严重复杂的个案（包括这一宗）便反为迟迟得不到解决，令违规者可长期坐享不应得的利益，变相鼓励他人仿效。

10. 在本署介入后，行动组终于修订了策略，优先处理长期积压的个案，总算亡羊补牢。

执管行动欠果断

11. 行动组于二〇一四年向事涉村屋开展执管行动，往后三年多仍未成功清拆或迫令业主清拆事涉农地及事涉政府土地上的构筑物，反映其执管行动有欠果断。事涉农地被「钉契」后持续违契，行动组却未有即时启动程序收回该农地。另外，行动组重复检控业主，而不行使「占用政府土地条文」的法定权力接管该土地及拆除其上的违例构筑物，做法亦不具效益。

以「优次」辩解「不作为」

12. 对于地政处与行动组多年来没有对违规的事涉村屋采取实质的执管行动，地政总署先后以违反「豁免书」条款的新界村屋个案不属当时指引须优先处理的工作、被取消「豁免书」后的村屋属该署指引的「中等」处理优次，以及这宗个案「不危险」及「非紧急」作为辩解，这些都难以令人接受。况且，地政总署的指引并无为高、中、低优次订立执管行动的时间表，实际上是纵容姑息长期违规者。

建议

13. 申诉专员建议地政总署：

(1) 就每宗个案预设完成处理的目标日期，让执管人员有所依循；

(2) 就这宗个案，加强执管的力度；如违规情况持续，务须清拆违例构筑物及重收土地，以彻底解决问题。



地政总署(LandsD)及食物环境卫生署(FEHD)

个案编号：OMB/DI/405
政府对工厂食堂的规管

（调查宣布日期：二〇一六年四月二十五日；完成日期：二〇一七年五月九日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

在一九五〇、六〇年代，香港的工业开始急速发展，在工厂大厦（「工厦」）为工厂工人提供膳食的工厂食堂应运而生。自一九八〇年八月一日起，政府规定所有工厂食堂必须领有工厂食堂牌照才可营业；假如工厦的土地契约条款（「地契条款」）本身不容许开设工厂食堂，有关的土地业权人亦须事先向政府申请豁免／修订地契条款。

2. 食物环境卫生署（「食环署」）负责审批和签发工厂食堂牌照。根据牌照规定，工厂食堂只可招待所在工厦的工厂雇员，以及该些雇员必须持有由雇主签发的雇员证。此外，工厂食堂牌照对食物室面积和洗手间的要求较普通食肆牌照为低。

3. 地政总署负责审批工厂食堂就地契条款所订的土地用途限制之豁免申请，向有关工厦单位的业权人发出「工厂食堂豁免书」。领有「工厂食堂豁免书」的工厂食堂无须向政府补偿地契条款的豁免所造成的租值差额（俗称：免「补地价」），但须遵守以下限制条款：

(1) 只可供所在工厦的工厂雇员使用。

(2) 不得设有独立或直接通往任何公共道路、街道或土地的出入口（走火通道除外）。

(3) 不得展示招牌、告示或海报等宣传品，亦不可在外墙使用透明或半透明的物料，令途人得知食堂的存在。

4. 然而，近年有不少工厂食堂却高调地招待公众，明显违反牌照规定和地契条款。该些食堂的消防安全及食物卫生设施方面是否适合招待公众，不免令人关注。有见及此，本署就政府对工厂食堂的规管作出了主动调查。

本署调查所得及评论

工厂食堂的违规情况相当普遍

5. 根据食环署的记录，截至二〇一六年七月，全港共有471间持牌工厂食堂。本港工厂工人的数目已锐减，但工厂食堂的数目不跌反升。

6. 显示工厂食堂涉嫌违规招待公众的迹象包括：

(1) 报章专栏和饮食杂志不时向公众读者推介个别工厂食堂；

(2) 工厂食堂在网络平台建立网站、社交专页宣传；

(3) 本署人员曾多次亲身到工厂食堂用膳，但从未遇到食堂方面查问是否工厂雇员。

7. 工厂食堂违反地契条款的行为包括：

(1) 位于地面的工厂食堂将通往公共街道的火警逃生出口开放供顾客出入；

(2) 领有「工厂食堂豁免书」的工厂食堂以透明物料作外墙，并悬挂招牌、展示餐单及其他宣传物品等，以吸引途人光顾。

违规工厂食堂对社会构成负面后果和影响

8. 工厂食堂违规招待公众，会造成以下的负面后果和影响：

(1) 消防处早有提示：一般公众人士不熟悉工厦的内部环境；一旦发生火警，光顾工厂食堂的公众人士会面对较高的火警危险。

(2) 工厂食堂的食物室和洗手间规格未必足够应付因招待公众而增加的人流，影响食物安全和卫生，对顾客构成潜在的风险。

(3) 工厂食堂的营运成本较普通食肆低，假若同样以公众为客源，会对普通食肆构成不公平竞争。

(4) 工厂食堂若违反「工厂食堂豁免书」的条款，便不应获免「补地价」。因此，若让它们违规招待公众，便等于令政府损失了「补地价」的应有收益。

工厂食堂牌照政策过时

9. 工厂食堂牌照政策一直容许工厂食堂（不限数目）的总面积可达工厦总楼宇面积的10%。政府没有考虑到工厂工人数目已经锐减，工厂食堂的实质需求已大不如前。当局在过去近40年未曾全面检讨牌照政策，亦没有堵塞制度的漏洞，以致很多人利用那漏洞领有工厂食堂牌照，得以在工厦内以较低成本经营其实是招待公众的食肆。

两署在审批申请时并无严谨把关

10. 对于工厂食堂所提供的菜式和食物种类，食环署采取完全放任的态度，未有深究工厂食堂的食物室规格能否应付一些丰盛的菜式和筵席。反之，该署以「商业竞争」为由，任由工厂食堂所提供的服务百花齐放，甚至售卖酒精饮品、提供儿童套餐及烹饪课程等，远远超出了工厂食堂设立的目的（即服务工厦内的工厂雇员）。

11. 地政总署在审批「工厂食堂豁免书」申请时，亦未有慎重考虑每宗申请是否都有充分理据。数据显示，约六成工厂食堂设于工厦地面单位，当中不乏在已商贸化的地区（例如观塘）。该署批出大量「工厂食堂豁免书」，所涉及的免「补地价」金额显然不会低。

食环署在日常巡查时无视违规行为

12. 食环署过往甚少执管违规招待公众的工厂食堂。二〇一二至二〇一五年期间，该署只曾就某间涉嫌招待公众的工厂食堂发出过一次口头警告。本署发现，巡查人员进行日常巡查时，从未有要求工厂食堂的负责人即时查核食堂顾客的雇员证，亦并无采取「放蛇」行动。

地政总署疏于执管违反地契条款的工厂食堂

13. 地政总署对违反地契条款的工厂食堂执管力度薄弱。有个案显示，该署为顾及某工厦的众单位业权人之利益，三十多年来不向一间违反地契条款在该工厦公用地方开设的工厂食堂采取执行契约条款行动。亦有个案显示，该署向一些违反地契的工厂食堂只作形式化的规管，仅能令致该些食堂的负责人遮盖招牌和张贴出入口指示；结果他们继续违规招待公众和使用火警逃生出口出入食堂。

两署缺乏协作沟通削弱执管力度

14. 相关个案显示，食环署及地政总署互相推卸执管责任，以致违规的工厂食堂得以持续经营；食环署亦未有适时将工厂食堂涉嫌违反地契条款的个案转交地政总署跟进，反映两署的转介和协调机制存在纰漏。

建议

15. 申诉专员建议地政总署及食环署：

地政总署

(1) 收紧「工厂食堂豁免书」的审批制度，以确定有关工厦有实际需要设置工厂食堂；

(2) 对违反地契条款的工厂食堂严格采取执行契约条款行动；

食环署

(3) 联同相关决策局及政府部门，全面深入检讨工厂食堂牌照政策，并确保工厂食堂牌照只会发给有实际需要设置工厂食堂的工厦／工厂；

(4) 制订具体清晰的巡查指引，加强对前线人员的培训和监察，以及多采取「放蛇」行动；

地政总署及食环署

(5) 设立有效规管工厂食堂的协调和互相转介机制，并厘清彼此的权责。



康乐及文化事务署(LCSD)

个案编号：OMB/DI/357

康乐及文化事务署采购和注销图书馆资料的准则和程序

（调查宣布日期：二〇一六年一月十二日；完成日期：二〇一七年八月三十一日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

本署调查所得

是次调查揭示康乐及文化事务署（「康文署」）在采购和注销图书馆资料，以及协调两者方面有十项不足之处。

采购资料

采购指标理据含糊

2. 康文署参照前市政局订下的相关政策，多年来一直以每年采购「不少于70万项」图书馆资料为采购指标，惟该署一直未能解释采用此指标的具体理据。事实上，康文署过去多年的实际采购数量均超出上述指标。这反映采购指标未能与时并进，而公众亦无从监察所采购的图书馆资料数量是否适当。

馆藏借出数目持续下跌，但采购增幅却续升

3. 康文署的资料显示，其辖下各公共图书馆总馆藏的数目在过去八个年度增加16.8%。但在同一时期，图书馆每年借出资料数目却录得18.2%的跌幅。虽然康文署表示馆藏借阅数字的变化涉及多种原因，不宜与增购数量互作直接比较，惟本署认为，该署有需要加强分析借出馆藏数字下跌的原因，作为检讨每年增购馆藏的数目和种类是否需要作出调整的参数。

统筹和制定总采购计划的程序和理据欠明确记录供查证

4. 根据现行程序，各图书馆馆长每年须制订其所管辖图书馆的「年度馆藏发展计划汇报」（「计划书」），并呈交予「采编组」作综合整理，以编制年度总采购计划。然而，本署调查发现，各图书馆馆长只需在「计划书」提议增购中／英文资料的总数，但无需注明增购资料的种类及书目，以及需「加强」某学科类别的原因和增购数量。此外，「采编组」制订年度总采购计划时，亦只依循一些一般性的原则及考虑当时资源状况，却无明确的程序指引阐释是如何基于各图书馆的「计划书」去制定其总采购计划，也无文件记录其采购决定的背后理据。

各图书馆建议的采购计划书有否落实，无从得知

5. 各图书馆每年于接获分配的新采购图书馆资料后，均无需核对其「计划书」中的采购建议是否得到落实。故此，各图书馆难以掌握「采编组」分配的书籍及数量是否切合其所需。

注销资料

二〇一五年年中前个别馆藏资料被注销的原因，无从稽考

6. 根据康文署处理注销图书馆资料的程序指引，注销的图书馆资料必须是残旧／破损，或内容已过时。然而，长久以来，该署只记录被注销资料的清单，而没有要求职员就每项资料记录其注销的原因。直至二〇一五年年中，该署才实施新修订的指引，要求职员记录每项资料被注销的原因，但在该时间前个别资料被注销的原因为何，却无从稽考，更无法进行相关统计作管理分析。

二〇一五年年中之后注销资料的管理资讯仍有不足

7. 尽管康文署在二〇一五年年中实施新修订的内部指引，要求职员记录注销图书馆资料的原因，但那些数据仍未足以有效地帮助该署提高馆藏管理的水平。

图书馆资料作废纸处理的注销做法须检讨

8. 康文署每年注销图书馆资料的数量以十万项计，并一律按照政府处理物料的相关规例，以废纸回收或弃置废物的方式处理。然而，图书馆资料蕴藏丰富知识和文化资讯，将其视作废纸处理令人深感可惜。

处理上市公司刊物进退失据

9. 根据《书刊注册条例》，上市公司须将五本／套其编制的刊物交予康文署的书刊注册组登记。该组完成登记后，便会将其中三套分送大学图书馆和香港中央图书馆。二〇〇九年，康文署认为香港交易所每月向图书馆捐赠的上市公司资料光碟已足够供读者使用，故决定将余下的两套刊物作废纸回收。直至二〇一四年，有报章批评该署做法不当。该署考虑到市民对存放于香港交易所特藏[1]的上市公司刊物印刷本仍有阅读需求，最终撤回先前决定，重新把该两套刊物存放在两间公共图书馆的参考部供市民参阅。

10. 上述事件反映康文署在处理余下两套上市公司刊物一事上进退失据，没有充分考虑该些刊物的借阅情况，以致当受到公众批评时只好撤回决定。然而，现时的处理方法是否符合成本效益，仍然存在疑问。

采购与注销资料的配合

采购和注销工作应互相配合

11. 康文署表示，采购和注销图书馆资料工作是基于不同的目标及理念，两者没有直接关系，但会自然调节至一个平衡的馆藏数量。然而，根据现行机制，增购馆藏的工作是由「馆藏发展会议」全权负责，而注销资料则由「部门物料处置委员会」负责，两者并没有互通的安排。

图书馆资料的资讯管理系统有待加强

12. 公共图书馆电脑资讯系统中储存了不少有关图书馆资料的数据，但康文署未有把这些数据串连并建立有用的管理资料库，以了解市民使用图书馆资料的状况，从而调整管理策略和措施。在本署展开主动调查

[1] 「香港交易所特藏」收藏香港交易所每月捐赠予香港公共图书馆的上市公司年报及公司资料。

后，康文署于二〇一六年成立工作小组，研究优化图书馆资讯系统，以加强馆藏的管理分析。

本署的建议

13. 就上述不足之处，申诉专员向康文署提出八项改善建议：

(1) 重新检讨「每年采购不少于70万项图书馆资料」的指标；考虑订立一个更清晰明确及具理据的采购指标；

(2) 继续检视各图书馆修订年度「计划书」后的成效，并适时作出检讨和修订；

(3) 把如何综合、调整及编制总采购计划的操作流程记录存档，以及把作出采购决定的理据记录在案；并应考虑设立机制，让各区图书馆在接获分配的新采购资料后回馈意见；

(4) 记录及善用注销资料的相关数据并作出分析，以便更有效地监察注销工作的运作和适时修订管理方针；

(5) 与相关决策局／部门研究，检讨并考虑修订现时以废纸废物方式处理注销资料的做法；

(6) 收集上市公司刊物印刷本的相关借阅资料和数据作分析，以审慎检讨该些刊物的处理方法；

(7) 考虑设立机制评估馆藏是否符合既定方针，并协调采购和注销资料的工作，以达至一个平衡的馆藏；以及

(8) 加快提升各公共图书馆的电脑资讯系统，以便更有效管理馆藏。



社会福利署(SWD)

个案编号：OMB/DI/386
社会福利署为有或怀疑有精神健康问题的人士、其家人／照顾者及邻居所提供的支援服务

（调查宣布日期：二〇一六年八月一日；完成日期：二〇一七年十二月二十九日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

社会福利署（「社署」）负责在社区为精神病患者、怀疑有精神健康问题的人士、其家人、照顾者以及区内居民提供支援服务。该署透过「整笔拨款」服务协约形式，委托非政府机构在各区营办「精神健康综合社区中心」（「精神健康中心」），为上述人士提供由早期预防至危机管理的一站式社区支援服务。

2. 这项主动调查旨在探究社署在社区为有或怀疑有精神健康问题人士、其家人、照顾者及在邻近居住的人（统称「邻居」）所提供的服务是否足够。

本署调查所得

3. 本署发现，社署所提供的支援服务存在以下问题。

问题（一）：不同组织对「精神健康中心」的服务对象之诠释不尽相同

4. 就「精神健康中心」的服务对象，尤其是否包括有或怀疑有精神健康问题人士的邻居，负责资助该些中心的社署、受委托提供服务的社会服务及复康界，以至经常接触病患者的医院管理局，各有不完全相同的诠释。

5. 由于相关的文件及宣传资料没有就「精神健康中心」的服务对象是否包括有或怀疑有精神健康问题人士的邻居作清晰表述，这可能会对中心的员工及希望得到该些中心协助的公众人士造成误解。

问题（二）：应善用邻居对怀疑有精神健康问题人士的观察所得以作出跟进

6. 邻居对有或怀疑有精神健康问题的人士的情况，可能有一定的知悉和了解。本署认为，社署应与「精神健康中心」考虑多些参考该些邻居的所见所闻，主动接触怀疑有精神健康问题的人士。中心可把该些人士的情况告知社康护士／医务社工，让他们跟进。

问题（三）：对「精神健康中心」的服务质素监管不足

7. 「精神健康中心」须接受社署的监察，定期向该署提交统计报告及自我评估报告。中心与社署订立了各项的服务量指标，包括新个案人数、新会员人数、外展探访次数等多个范畴。

8. 虽然在过去数年，各「精神健康中心」就有关服务量指标都达到所订的标准水平，但社署集中审视的只是中心所提供的数据，以评估中心的服务量是否达标。社署应更积极地监察「精神健康中心」的所有服务对象（包括有或怀疑有精神健康问题的人士、其家人／照顾者及邻居）使用服务的情况，加强对服务质素的监管。

问题（四）：「精神健康中心」的宣传及资讯仍有不足

9. 「精神健康中心」服务的宣传途径，主要是社署网页及热线、中心的宣传单张及推广、教育及地区联系活动。社署对「精神健康中心」服务之推广及宣传仍不足够，很多市民对该项服务仍缺乏认识。社署应加强宣传中心的角色、服务对象和服务范围，以及投诉渠道，让「精神健康中心」能发挥其最大功能。

问题（五）：处理投诉的机制未够完善

10. 社署收到对「精神健康中心」服务的投诉后，一律会按现行机制把有关投诉转交予「整笔拨款独立处理投诉委员会」（「投诉委员会」）处理。然而，「投诉委员会」所处理的，主要是「与整笔拨款」有关的投诉；一般不会处理匿名投诉和涉及「精神健康中心」员工态度的投诉。而涉及有关机构个别职员的专业判断之投诉，因不属「投诉委员会」处理的投诉范畴，「投诉委员会」亦不会作出跟进。结果，社署绝少跟进市民对「精神健康中心」服务的投诉。

11. 本署认为，社署有责任从服务使用者的投诉个案中多些了解中心的运作，以及当中有否改善的空间，从而更有效地监管该些中心。

12. 此外，对于匿名投诉及涉及员工态度的投诉，该署也不能掉以轻心。即使最终未能裁定事情的是非曲直，亦应提示有关机构有则改之，无则加勉。至于该署以「专业判断，不属『投诉委员会』处理的投诉范畴」为由而不跟进投诉，本署更是无法认同。

建议

13. 申诉专员建议社署：

(1) 厘清「精神健康中心」的服务对象，以涵盖有服务需要的邻居，并在相关文件中清楚订明相关资料；

(2) 责成「精神健康中心」加强与邻居的沟通，强化外展工作及与社区其他服务单位的协作，藉以向有或怀疑有精神健康问题的人士提供更适切的协助；

(3) 加强监察「精神健康中心」的服务质素，包括所有服务对象（例如家人、照顾者及邻居）使用服务的情况，而不应只着重量化数据；

(4) 增加就「精神健康中心」的宣传及资讯；

(5) 检讨处理对「精神健康中心」的投诉之机制及方针，以加强该署对各中心的监督角色。



水务署(WSD)

个案编号：OMB/DI/390
水务署对政府水管的修护和危机处理

（调查宣布日期：二〇一五年十月二日：完成日期：二〇一八年三月二十九日，调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

香港的水资源十分珍贵。然而，近年来水管（无论是食水管还是咸水管）的爆裂个案时有所闻，除了对市民构成不便，亦浪费大量食水或咸水。

2. 本港水管的渗漏比率（15.2%）与其他国家和城市相比（例如新加坡的5%和里斯本的8%），明显落后。假如水务署能将香港的渗漏比率降低至5%，每年可减少38,429个标准泳池的食水及10,883个标准泳池的咸水流失。上述数字的食水，足够超过二百万名香港市民使用一年。以东江水三年平均价格推算，可省回费用近5.3亿港元。

本署调查所得

3. 这次主动调查揭示水务署在减少水管爆裂、跟进水管爆裂个案及减少水管渗漏等三方面，均有不足之处，应予改善。

一、减少水管爆裂

(A) 没有重点监察和跟进爆喉热点

4. 某些地点在数年间多次发生水管爆裂事故，经水务署维修不久后又再度爆裂。然而，水务署直至二〇一六年十二月（本署介入调查后超过一年），才把近年重复发生水管爆裂的街道路段列为「爆喉热点」，分析重复爆裂的原因。本署认为，该署应密切监察「爆喉热点」的状况，并且厘定优次，尽快跟进。

(B) 对破坏水管的工程承办商欠阻吓性罚则

5. 就破坏水管的工程承办商，水务署过去五年平均每宗个案所追讨的赔偿款额仅31,000元，阻吓力不足。该署应提醒相关的工程部门，利用现有评核承办商表现的机制，切实反映承办商破坏水管的差劣表现。

(C) 衡量水管遭破坏风险的准则欠清晰

6. 现时水务署专责视察队的巡查指引没有就如何衡量水管遭破坏的风险定下清晰明确的准则，不排除会有漏网之鱼和不一致的情况。

二、跟进水管爆裂个案

(A) 没有就恢复咸水供应时间订立服务指标

7. 水务署没有就咸水管爆裂后恢复供水时间订立指标，而咸水管爆裂的暂停供水时间，往往远较食水为长。本署认为，该署应就恢复供应咸水的时间研究订立具体的服务指标，检讨需时较长的原因，并提出及落实改善措施。

(B) 跟进水管爆裂的服务目标复杂

8. 水务署就跟进水管爆裂个案订立的服务目标，以及在网页上列出其服务成绩的表达方式均有欠清晰。本署认为，部门应把服务目标订得清晰易明，方能有助市民监察其工作表现。

三、减少水管渗漏

(A) 应积极研究引入世界最先进的测漏技术

9. 本署认为，水务署应参考其他城市的经验，在勘探、测漏技术以至水压管理等多方面加倍努力，以降低香港的水管渗漏比率。

(B) 就减低水管渗漏比率定下指标，定期公布最新数据

10. 该署应定下改善水管渗漏比率的目标，并定期公布最新的水管渗漏比率和该署的目标比率，让公众监察其表现。

(C) 在「更换及修复水管计划」后没有全盘措施确保供水网络稳定

11. 水务署于二〇一五年完成「更换及修复水管计划」，其后，该署会以「智能管网」（「智管网」）继续监察水管的渗漏情况。不过，「智管网」于二〇二三年才可全面完成设立。

12. 本署认为，水务署应持续评估所有水管的爆裂及渗漏风险，必要时重置一些风险高或重复出现爆裂及渗漏的水管。此外，该署应加快设立「智管网」。

建议

13. 基于以上所述，申诉专员向水务署提出十项改善建议：

减少水管爆裂

(1) 密切监察「爆喉热点」的情况，并厘定优次，积极跟进及改善；

(2) 提醒各部门，倘若承办商曾破坏水管，应在评核报告中反映其差劣表现，增加阻吓力；

(3) 修改巡查道路工程项目的指引，订立规划巡查的客观标准；

跟进水管爆裂个案

(4) 检讨咸水管爆裂个案的恢复供水时间远较食水管爆裂个案为长的原因，提出和落实改善措施；

(5) 就咸水管爆裂个案研究订立恢复供水时间的服务目标；

(6) 检讨及简化跟进水管爆裂个案的服务目标；

进一步减低水管渗漏比率

(7) 进一步减低香港的水管渗漏比率；

(8) 就减低渗漏比率定下指标，并定期向外公布最新的渗漏比率；

(9) 在设立「智管网」的同时，全力推行各项地下水管资产管理措施，维持供水网络稳定健康；以及

(10) 加快推行「智管网」。

经全面调查后终结的个案索引

（个案编号后加有*号者，表示有相关的个案撮要载于附件8或9。）

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
渔农自然护理署 (Agriculture, Fisheries and Conservation Department)			
2017/1437A	在跟进一宗河道有臭味的投诉时推卸责任。	不成立	1
建筑署 (Architectural Services Department)			
2016/4435B	在处理一宗关于某熟食市场排水系统的投诉时推卸责任。	不成立	0
屋宇署 (Buildings Department)			
2016/4460B	没有对某村屋天台上有关无线电发射站的违例建筑物采取适当的执法行动。	不成立	0
2017/0064A	无理批准某楼宇的商用单位更改作安老院用途，以及没有把该决定通知同一大厦的其他住户。	不成立	0
2017/0264	(1) 延误发出若干清拆命令（投诉不成立，但机构另有缺失）；以及 (2) 无理就沿用多年的天台食水缸发出清拆命令（不成立）。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
2017/0411B	延误就渗水滋扰的成因采取实质调查行动。	部分成立	2
2017/0827B	(1) 不合理地单凭湿度数值决定是否受理渗水投诉（不成立）；以及 (2) 没有确保有关妥善维修破损排水管的命令已获遵办（不成立）。	不成立	0
2017/1112	不当地向投诉人发出修葺其单位的命令，无视单位内的破损是由不属于投诉人的平台渗水所造成。	不成立	0
2017/1529	(1) 延误执行涉及两个违例辟建的门口的法定命令（不成立）；以及 (2) 无理接受业主把其中一个门口换作木门（不成立）。	不成立	1
2017/1531A	没有对造成渗水滋扰的人士采取执法行动。	不成立	0
2017/2085	迟迟不将某屋苑纳入「强制验窗计划」，罔顾住户和途人安全。	不成立	0
2017/2633	(1) 就某住宅单位的天花混凝土剥落及渗水问题跟进不力（不成立）；以及 (2) 迟迟不取缔某僭建天台屋（成立）。	部分成立	1
2017/3072*	无理延误向投诉人追讨移除工程的费用。	成立	1
2017/3308*	没有对某大厦的天台僭建物采取有效的执法行动。	部分成立	2

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2017/3325	误把发给其他人的信件寄到投诉人的住址。	不成立	1
2017/3618A	延误对某村屋天台的违规建筑工程采取执管行动。	不成立	0
2017/3734*	延误取缔某大厦的天台僭建物。	部分成立	2
2017/3984	没有就两间食肆涉嫌违反批准图则规定扩展营业范围采取执法行动。	不成立	0
民航处 (Civil Aviation Department)			
2017/4552(I)	拒绝提供有关规管无人驾驶飞机系统的顾问研究中曾咨询的持份者名单。	不成立	0
土木工程拓展署 (Civil Engineering and Development Department)			
2017/3278(I)	无理拒绝提供某个发展规划的可行性研究报告。	不成立	0
2017/3496B	在回应另一政府部门的查询时提供与事实不符的资料。	不成立	0
惩教署 (Correctional Services Department)			
2017/3336(I)	拒绝提供有关惩教院所职员使用不必要武力的投诉资料。	不成立	0
卫生署 (Department of Health)			
2016/4669B 2016/4670B 2016/4671B 2016/4688B 2016/4714B	(1) 采用不公平的「一个专业，一个专业团体，一份名册」原则，以及未有妥善推行「认可医疗专业注册计划」（不成立）； (2) 该计划没有把某个医疗专业涵盖在内（不成立）； (3) 拒绝调查关于某医疗专业团体的投诉（不成立）；以及 (4) 没有进行妥善咨询（不成立）。	不成立	0
2017/4170	(1) 没有妥善处理在投诉人的店铺爆发的一宗诺如病毒肠胃炎病症个案（不成立）；以及 (2) 向传媒披露该店铺的名称（不成立）。	不成立	0
渠务署 (Drainage Services Department)			
2016/4435C	在处理一宗关于某熟食市场排水系统的投诉时推卸责任。	不成立	0
2017/0920	没有积极研究办法以长远解决某公共渠管经常淤塞的问题。	不成立	0
2017/1437B	在跟进一宗河道有臭味的投诉时推卸责任。	不成立	1
2017/4030A	无理延误某乡村污水收集系统工程，以致影响该村的环境卫生。	不成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2017/4287A	(1) 无理在投诉人的土地上进行敷设污水渠工程（不成立）；以及 (2) 在展开工程前未有通知投诉人（不成立）。	不成立	0
机电工程署 (Electrical and Mechanical Services Department)			
2016/3937*	未有就投诉人的产品进行公平合理的评估，并提供了错误的意见。	部分成立	1
环境保护署 (Environmental Protection Department)			
2016/4178B	没有采取有效措施，以彻底解决某地点的垃圾堆积问题。	不成立	1
2017/1321A	没有妥善处理某大厦后巷的建筑废物堆积问题。	不成立	0
2017/1437C	在跟进一宗河道有臭味的投诉时推卸责任。	不成立	1
2017/2136	在执法时不必要地拍摄投诉人的身份证及保存该照片作记录。	成立	1
2017/3013	没有恰当地处理某店铺在凌晨上落货及以扬声器招徕顾客时产生的噪音滋扰问题。	不成立	1
2017/3496A	没有适当跟进有关某工厂的烟囱排放气体及气味引致滋扰的投诉。	不成立	1
2017/4150	(1) 无理地单凭路边遥测仪器的侦测结果评定汽车排放废气超标，以及要求车主验车（不成立）；以及 (2) 在证实有关汽车并无排放过量废气后拒绝退还验车费（不成立）。	不成立	1
消防处 (Fire Services Department)			
2017/2868	误把发给其他人的信件寄到投诉人的住址。	不成立	1
2017/5147	没有就两间食肆涉嫌违例扩展营业范围和阻塞走火通道采取执法行动。	不成立	0
食物环境卫生署 (Food and Environmental Hygiene Department)			
2016/3796	没有采取有效执法行动，取缔无牌小贩活动。	成立	2
2016/3985	没有进入怀疑有冷气机滴水的单位启动冷气机进行滴水测试，便判断「妨扰通知」已获遵办。	成立	1
2016/4178A	没有采取有效措施，以彻底解决某地点的垃圾堆积问题。	不成立	1
2016/4191	无理行使酌情权，准许某持牌小贩档位扩展其指定范围并占用部分行人路营业。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2016/4435A	在处理一宗关于某熟食市场排水系统的投诉时推卸责任。	不成立	0
2016/4625	没有终止某街市的若干摊档被用作货仓或分租。	部分成立	1
2017/0109C	没有妥善跟进在店铺前行人路设置地台造成阻碍的问题。	不成立	0
2017/0391	(1) 在修正罪行地点后，无理地不先重发定额罚款通知书，便发出法庭传票（不成立）；以及 (2) 延误发出关于已修正罪行地点的信件（不成立）。	不成立	1
2017/0411A	延误就渗水滋扰的成因采取实质调查行动。	部分成立	2
2017/0635C	未能有效处理露宿者问题。	不成立	0
2017/0657	没有对被目睹在街上丢弃垃圾的一名男子采取行动。	不成立	0
2017/0827A	(1) 不合理地单凭湿度数值决定是否受理渗水投诉（不成立）；以及 (2) 没有确保有关妥善维修破损排水管的命令已获遵办（不成立）。	不成立	0
2017/1224	对行车路堆积垃圾及杂物执法不力。	部分成立	2
2017/1321B	没有妥善处理某大厦后巷的垃圾堆积问题。	不成立	0
2017/1531B	没有对造成渗水滋扰的人士采取执法行动。	不成立	0
2017/1842	对街头摄影师执法不力。	不成立	0
2017/2390	没有妥善解决某街市外的无牌小贩问题。	不成立	2
2017/2443A*	没有妥善解决有人在公众地方堆放大量废物的问题。	部分成立	2
2017/2550A*	没有妥善解决某公厕因设备残旧而引起的环境卫生滋扰问题。	不成立	0
2017/2614A	没有妥善跟进某地点的街头理发问题。	不成立	1
2017/2753*	未能有效打击熟食摊档违例扩展营业范围的行为。	部分成立	1
2017/2782	误指投诉人用作申请「新鲜粮食店牌照」的处所不可作商业用途，因而拒绝其牌照申请。	不成立	0
2017/3084A	就店铺阻街及食肆违规占用后巷等问题执法不力。	成立	3
2017/3134(I)	(1) 没有就某报摊违反发牌条件采取执法行动（不成立）； (2) 没有妥善处理投诉人迁移该报摊的要求（成立）；以及 (3) 没有提供投诉人所索取的资料（部分成立）。	部分成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2017/3283	没有妥善解答为何投诉人须就不是由他造成的金塔墓地编号出错承担责任。	不成立	1
2017/3397	无理要求投诉人因台风更改火化日期而须再次缴费。	部分成立	0
2017/3508A	对某空地上垃圾堆积的问题跟进不力。	部分成立	3
2017/3512*	没有妥善解决无牌小贩问题。	成立	0
2017/3527	对某报摊所造成的阻碍问题执法不力。	部分成立	2
2017/3572(I)	拒绝提供酒牌局某两次会议的记录和录音。	不成立	1
2017/3797	没有按照服务承诺，就投诉人的两宗投诉给予初步回复。	部分成立	0
2017/3833	没有就两间涉嫌违例扩展营业范围的暂准食肆提出检控。	不成立	2
2017/4223	处理海上撒灰申请的程序不合理。	不成立	0
2017/4570	没有妥善处理某团体举办的盂兰胜会引起的环境卫生问题。	不成立	0
2017/4576	对某街道上的店铺违例扩展营业范围没有采取执法行动。	部分成立	1
政府产业署 (Government Property Agency)			
2016/2666A(I)	拒绝向投诉人提供有关政府就某幅已批租土地在续期时厘定牌照费之评估机制的资料，以及没有给予任何沟通的机会。	成立	3
政府总部 – 教育局 (Government Secretariat – Education Bureau)			
2017/1414	提供误导性资讯，以致投诉人的公积金帐目被结束。	不成立	0
2017/1539	无理拒绝转让投诉人在某项计划下制作的教材的版权及知识产权。	不成立	1
2017/1890	没有适当处理某小学「呈分试」扣分机制的问题。	不成立	0
2017/2687	在中一学位统一派位程序中，错误地将属第二组别中学的学位派给属第一组别的学生。	不成立	0
2017/3116	无理拒绝投诉人就报读自资学士学位一年级课程的免入息审查资助申请。	不成立	0
政府总部 – 食物及卫生局 (Government Secretariat – Food and Health Bureau)			
2016/4669A 2016/4670A 2016/4671A 2016/4688A 2016/4714A	(1) 采用不公平的「一个专业，一个专业团体，一份名册」原则，以及未有妥善推行「认可医疗专业注册计划」（不成立）； (2) 该计划没有把某个医疗专业涵盖在内（不成立）； (3) 拒绝调查关于某医疗专业团体的投诉（不成立）；以及 (4) 没有进行妥善咨询（不成立）。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
政府总部－运输及房屋局 (Government Secretariat – Transport and Housing Bureau)			
2017/1838	(1) 延误答复投诉人的查询（成立）； (2) 在延误的答复中，没有全面回应投诉人所关注的事宜（部分成立）；以及 (3) 以电话联络投诉人，漠视她的意愿（不成立）。	部分成立	2
2017/4339	没有妥善监督一手住宅物业销售监管局就某卖方涉嫌违反《一手住宅物业销售条例》进行调查。	不成立	0
路政署 (Highways Department)			
2016/4178C	没有采取有效措施，以彻底解决某地点的垃圾堆积问题。	不成立	0
2016/4917B	没有就某些非法占用政府土地的构筑物采取适当行动。	不成立	0
2016/5045A*	没有妥善处理一宗关于某项政府基建工程地盘吊运安全措施不足的投诉。	成立	2
2017/0586(I)*	没有提供二〇一四年就港珠澳大桥工程进行的放流鱼苗试验计划中的鱼苗价格及其他相关资料。	成立	2
2017/1054A	(1) 就投诉人的水管被指非法占用政府土地一事，没有向地政总署解释政府曾协助投诉人重置水管（不成立）；以及 (2) 就投诉人的水管被指非法占用政府土地，以及承建商拟为投诉人重置水管的安排上，企图置身事外（不成立）。	不成立	0
2017/1220B	没有解决某公共运输交汇处的巴士站上盖隔热不足的问题。	部分成立	3
2017/2623C	没有妥善解决建筑用竹枝非法占用路旁收费表停车位的问题。	不成立	0
民政事务总署 (Home Affairs Department)			
2016/4345B	延误维修一条位于某乡村的行车及紧急逃生通道。	不成立	0
2017/0109A	没有妥善跟进在店铺前行人路设置地台造成阻碍的问题。	不成立	0
2017/1084(I)	拒绝提供由投诉人所住大厦某些业主签署的信件的完整版本。	不成立	0
2017/1783	(1) 无理安排两个社区会堂在某节日期间同时进行维修工程（不成立）； (2) 没有告知投诉人其拟申请租用的一个会堂将进行维修工程（不成立）；以及 (3) 在某会堂的维修工程取消后，没有让投诉人租用该会堂（不成立）。	不成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2017/1855B	没有妥善跟进某乡村一条排水渠渗漏的问题。	不成立	0
2017/2281	无理拒绝以税务局指定的表格办理法定声明。	不成立	0
2017/3669A	(1) 只重视倡议某项通道工程的意见，没有认真考虑居民对收窄行车道的忧虑（不成立）； (2) 没有进行充分咨询，让区内所有大厦的居民知悉有关工程和发表意见（不成立）；以及 (3) 未有提供地区咨询的结果（不成立）。	不成立	1
2017/3701	没有妥善处理某团体举办的盂兰胜会引起的环境卫生问题。	不成立	0
香港房屋协会 (Hong Kong Housing Society)			
2017/1480(R)*	拒绝向投诉人披露其住宅大厦每项维修工程被扣减的津贴金额。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
医院管理局 (Hospital Authority)			
2016/4173A	延误处理一宗根据「安老服务统一评估机制」提出的评估要求。	部分成立	1
2017/0852A	无理评定投诉人的儿子不符合资格领取伤残津贴。	不成立	0
2017/1128A	错误决定投诉人不符合资格领取高额伤残津贴。	不成立	0
2017/1444*	没有妥善处理一宗关于投诉人指其女儿在某医院当义工时遭一名男义工非礼的投诉。	部分成立	5
2017/1643	没有妥善处理一宗关于职员态度欠佳的投诉。	部分成立	0
房屋署 (Housing Department)			
2016/3516A*	延误处理投诉人的公屋调迁申请。	不成立	3
2016/3952*	(1) 违反口头承诺，批准某区议员在其公共屋邨议员办事处的租约内加入另一名议员合租该办事处（未有定论）；以及 (2) 不当地批准某立法会议员加入成为议员办事处的共同承租人，变相容许「继承」办事处的租赁权（投诉不成立，但机构另有缺失）。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
2016/5017	未能解决投诉人关于受邻居噪音滋扰的投诉。	不成立	1
2017/0047	没有妥善处理一宗渗水投诉。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
2017/1564	没有妥善处理某公共屋邨内的违例泊车问题。	不成立	3
2017/2337	没有妥善处理一宗关于泵房设施产生噪音的投诉。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
2017/3359*	没有对在公共屋邨禁烟区内吸烟的人士采取执法行动。	部分成立	5

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
入境事务处 (Immigration Department)			
2017/2476	没有回应投诉人的查询，亦没有说明支持其免遣返声请所需的资料。	不成立	0
廉政公署 (Independent Commission Against Corruption)			
2017/1709(I)	拒绝提供廉政公署常规内某些条文的副本。	不成立	0
2017/1732(I)	拒绝提供于某日为廉署提供运输服务的承办商的名称，以及该承办商的报价。	不成立	0
2017/1733(I)	拒绝提供负责批核向承办商支付运输服务费用的廉署人员的职位、职级及其所属调查科／组别，以及该项交易记入的开支分目／项目编号。	不成立	0
税务局 (Inland Revenue Department)			
2017/1439	没有事先要求民政事务总署接受以税务局所指定的表格办理法定声明。	不成立	0
司法机构政务长 (Judiciary Administrator)			
2017/1315	多次把发给其他人的信件寄到投诉人的住址。	部分成立	0
劳工处 (Labour Department)			
2016/5045B*	没有妥善处理一宗关于某项政府基建工程地盘吊运安全措施不足的投诉。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
2017/2912	就投诉人向雇主提出申索的个案，没有给予投诉人适当的建议或提醒。	不成立	0
地政总署 (Lands Department)			
2016/4345A	延误维修一条位于某乡村的行车及紧急逃生通道。	不成立	0
2016/4460C	没有就某村屋的业主违反地契条款，在天台上设置无线电发射站一事采取适当的执法行动。	不成立	0
2016/4917A	没有就某些非法占用政府土地的构筑物采取适当行动。	成立	1
2017/0109B	没有妥善跟进在店铺前行人路设置地台造成阻碍的问题。	不成立	0
2017/0546	无理充公一部非法占用政府土地的车辆。	不成立	0
2017/0818	(1) 错误批准一项土地契约条款豁免书申请（不成立）； (2) 没有就投诉人的举报作出调查，只将该举报转介警务处跟进，有推卸责任之嫌（不成立）；以及 (3) 没有于复函中回应投诉人对某职员的指摘（不成立）。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2017/0846	(1) 错误批准一项土地契约条款豁免书申请（不成立）；以及 (2) 没有就投诉人的举报作出调查，只将该举报转介警务处跟进，有推卸责任之嫌（不成立）。	不成立	0
2017/1054B	(1) 没有事先向路政署了解事情及查阅政府曾协助投诉人重置水管的记录，便指投诉人的水管非法占用政府土地并采取执管行动（不成立）； (2) 没有尝试查找和联络投诉人，便在远离投诉人居所的水管上张贴法定通告（部分成立）；以及 (3) 没有直接向投诉人解释事件详情（不成立）。	不成立	0
2017/1192	不按既定程序处理兴建「丁屋」申请。	不成立	0
2017/1193	不按既定程序处理兴建「丁屋」申请。	不成立	0
2017/1295	不按既定程序处理兴建「丁屋」申请。	不成立	0
2017/1296 2017/1297 2017/1361	不按既定程序处理兴建「丁屋」申请。	不成立	0
2017/1366	没有对非法占用政府土地的情况采取执法行动。	成立	1
2017/1432	不按既定程序处理兴建「丁屋」申请。	不成立	0
2017/1499	不按既定程序处理兴建「丁屋」申请。	不成立	0
2017/1855A	没有妥善跟进某乡村一条排水渠渗漏的问题。	不成立	0
2017/2351A	(1) 未有妥善保护及保存重建工地附近的树木（不成立）；以及 (2) 没有回应投诉人提出的要求（成立）。	部分成立	1
2017/2443B	没有妥善跟进政府土地上的废物堆积问题。	不成立	1
2017/2550B*	没有妥善解决某公厕因设备残旧而引起的环境卫生滋扰问题。	成立	1
2017/2572	对某回收店物品阻街的问题执法不力。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
2017/2614B	没有妥善跟进某地点的街头理发问题。	不成立	0
2017/2623A	没有妥善解决建筑用竹枝非法占用路旁收费表停车位的问题。	成立	1
2017/2792	(1) 没有就某屋苑涉嫌违反地契条款，不开放屋苑平台上的康乐设施给公众使用采取执管行动（不成立）；以及 (2) 延误回复投诉人（不成立）。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2017/2909	(1) 粗略地指投诉人用作申请「新鲜粮食店牌照」的处所不属村屋，以致其牌照申请遭食物环境卫生署拒绝（成立）；以及 (2) 未有适时回复食物环境卫生署的查询，以致投诉人迟迟未获发有关牌照（成立）。	成立	3
2017/3084B	就店铺阻街及食肆违规占用后巷等问题执法不力。	不成立	0
2017/3508B	对某空地上垃圾堆积的问题跟进不力。	不成立	0
2017/3618B	延误对某村屋天台的违规建筑工程采取执管行动。	不成立	0
2017/3656A	延误清理一棵倒塌的大树。	成立	1
2017/3985	没有就两间食肆涉嫌违例扩展营业范围采取执法行动。	不成立	0
2017/4030B	没有尽力协助渠务署进行某乡村污水收集系统工程。	不成立	0
2017/4287B	在未有事先通知投诉人的情况下刊宪收回他的土地，亦没有在其后通知他。	不成立	0
2017/4332	没有对某店铺的僭建地台采取执法行动。	不成立	1
2017/4436	对某骑术学校涉嫌违反短期豁免书条款及校内公众通道布满马粪的问题跟进不力。	不成立	2
2017/4569	没有妥善处理某团体举办的盂兰胜会引起的环境卫生问题。	不成立	0
康乐及文化事务署 (Leisure and Cultural Services Department)			
2017/0079	延误处理葵涌公园发展计划。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
2017/0635A	未能有效处理露宿者问题。	不成立	1
2017/2064(I)*	(1) 延误处理索取某图书馆闭路电视录像记录的要求（部分成立）；以及 (2) 无理拒绝提供闭路电视录像记录（投诉不成立，但机构另有缺失）。	部分成立	2
2017/2351B*	未有妥善保护及保存重建工地附近的树木。	部分成立	1
2017/2481(I)	无理拒绝投诉人根据《公开资料守则》索取有关其投诉个案的所有文件的要求。	部分成立	1
2017/2675*	(1) 对于违规带狗进入泳滩的人士选择性执法（不成立）；以及 (2) 职员态度恶劣（成立）。	部分成立	1
2017/3656B	延误清理一棵倒塌的大树。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
通讯事务管理局办公室 (Office of the Communications Authority)			
2016/4460A	不合理地表示无法撤回已就流动网络营办商在某村屋天台上设置无线电发射站而发出的批准。	部分成立	1
破产管理署 (Official Receiver's Office)			
2017/3708	误把一份载有与投诉人的英文姓名相同的破产人士的查册报告交给投诉人的律师。	不成立	0
规划署 (Planning Department)			
2017/0282 2017/0321 2017/0715 2017/0716 及其他	无理改划某幅土地的用途。	不成立	0
2017/2958(I)	拒绝提供改划某幅土地用途的交通影响评估报告。	不成立	0
差饷物业估价署 (Rating and Valuation Department)			
2016/2666B(I)	拒绝向投诉人提供有关政府就某幅已批租土地在续期时厘定牌照费之评估机制的资料，以及没有给予任何沟通的机会。	成立	3
选举事务处 (Registration and Electoral Office)			
2016/3878(I)*	拒绝向投诉人提供关于二〇一六年立法会选举的某些统计资料。	部分成立	2
2016/4977(I)	拒绝向投诉人提供二〇一六年选举委员会界别分组一般选举中某些界别分组候选人的提名人姓名。	成立	2
社会福利署 (Social Welfare Department)			
2016/3516B*	没有就投诉人的公屋调迁申请提供适切协助。	部分成立	4
2016/4173B	延误处理一宗根据「安老服务统一评估机制」提出的评估要求。	不成立	0
2017/0635B	未能有效处理露宿者问题。	不成立	1
2017/0852B	无理评定投诉人的儿子不合资格领取伤残津贴。	不成立	0
2017/1128B	错误决定投诉人不合资格领取高额伤残津贴。	不成立	0
运输署 (Transport Department)			
2016/2304*	在道路工程提前完成后延误重开收费表停车位。	成立	6
2016/2982A*	在没有道路工程进行期间延误重开收费表停车位。	成立	9

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2016/4917C	没有就某些非法占用政府土地的构筑物采取适当行动。	不成立	0
2017/1220A	没有解决某公共运输交汇处的巴士站上盖隔热不足的问题。	部分成立	3
2017/2623B	没有妥善解决建筑用竹枝非法占用路旁收费表停车位的问题。	不成立	0
2017/3669B	(1) 只重视倡议某项通道工程的意见，没有认真考虑居民对收窄行车道的忧虑（不成立）； (2) 没有进行充分咨询，让当区居民清楚掌握工程背景及表达意见（不成立）；以及 (3) 施工前没有就行车道收窄会否影响救援工作咨询消防处（不成立）。	不成立	0

经全面调查后终结的个案撮要选录

（附件中选录的个案撮要摘录了主要投诉及相关结论。有关个案的整体结论及建议数目等更详细资料，请参阅附件7。）

（个案撮要按所涉机构的英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称载于附件1。若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，以标明所确定的行政失当性质类别。）



屋宇署(BD)

个案编号：OMB 2017/3072 — 追讨移除费用

投诉：无理延误追讨移除一截堕下的窗框的费用 — 成立

投诉内容

投诉人是某楼宇单位的业主。屋宇署在移除了涉嫌从其单位掉到一棵树上的一截窗框后超过一年，才通知她及向她追讨所涉费用。由于屋宇署的无理延误，她手头上已没有相关证据，无法证明该截堕下的窗框与她无关。她因而感到不满。

本署调查所得

2.　一般而言，屋宇署会在移除工程完成后两个月内发出上述通知书。该署解释，是次延误乃因为职员调职所致。为此，屋宇署向投诉人致歉，其后亦对该署的楼宇状况资讯系统进行更新，以便定期监察追讨费用行动的进度和适时发出通知书。

本署的评论及建议

3.　本署认为，屋宇署在移除该截窗框后，较平常隔了很长时间才通知投诉人及向她追讨移除工程的费用，其做法殊不理想。更甚的是，在投诉人作出投诉前，屋宇署完全无意向她致歉。

4.　申诉专员认为这宗投诉成立，并建议屋宇署从个案中汲取经验，训示职员必须适时向受该署的行动、延误或不作为所影响的人士致歉。

这宗个案显示部门办事延误



屋宇署(BD)

个案编号：OMB 2017/3308；OMB 2017/3734 – 天台僭建物

投诉：延误取缔某大厦的天台僭建物 — 部分成立

投诉内容

某住客(「A先生」)及其大厦(「大厦甲」)的业主立案法团(「法团」)分别向本署投诉屋宇署延误取缔该大厦天台的僭建物。屋宇署自二〇〇七年把大厦甲纳入为「大规模清拆僭建物行动」的目标楼宇，并向天台僭建物的业主采取检控行动后，原有的五个僭建物中有四个已被拆除。然而，余下一个的业主(「业主X」)经法庭定罪及罚款后仍坚持不拆。

2. A先生及法团均认为，屋宇署理应及早代业主X拆除该僭建物，然后向其追讨费用，以便法团进行天台防水工程，解决A先生的单位的渗水问题。

屋宇署的解释

3. 屋宇署解释，业主X在出席法庭聆讯时曾表示愿意清拆僭建物，但其后又自称有经济困难及情绪问题。鉴于该僭建物并无明显危险，该署当时认为不宜代为拆除，遂暂缓执法，改为安排社工跟进，冀能协助业主X尽早遵从清拆命令。屋宇署已于二〇一七年五月重启检控业主X的程序，并于同年十一月去信通知该业主若仍不遵从清拆命令，该署便会安排承建商进行工程，并于其后向其追讨费用。

本署的评论及结论

4. 本署调查发现，业主X曾缺席聆讯，以致法庭向其发出拘捕令，加上该业主表明有经济困难，种种迹象显示僭建物问题并非单靠检控可以彻底解决。屋宇署在重启检控程序时仍没有考虑委派承建商代为清拆，其做法未免过于保守。

5. 屋宇署对大厦甲展开大规模行动至今已逾十年，但仍未能取缔天台上所有僭建物。既然一再劝谕及检控仍不奏效，屋宇署理应果断展开清拆行动，否则只会继续虚耗资源。因此，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

建议

6. 申诉专员建议屋宇署：

(1) 密切留意法庭审理有关业主X案件的进度及判决，并积极落实清拆该天台僭建物；

(2) 从本案汲取经验，就违规者坚拒遵办清拆命令的个案，应认真考虑委派承建商移除僭建物，然后向事涉业主追讨费用。

这宗个案显示部门没有果断执法



机电工程署(EMSD)

个案编号：OMB 2016/3937 — 就产品提供专业意见

投诉：未有就投诉人的产品进行公平合理的评估，而且提供了错误的意见 — 部分成立

投诉内容

投诉人曾就医院管理局(「医管局」)的招标提交两份建议书，内容分别为有关供两间医院(「医院甲」和「医院乙」)使用以碳氢化合物为雪种的冻柜。投诉人指称，机电工程署(「机电署」)因应医管局的要求就有关产品提供技术意见时，作出带有误导的评论。

本署调查所得

个案涉及两间医院

2. 机电署是医管局的工程顾问，负责就产品的规格提供专业意见。关于这宗投诉个案，机电署在审核投诉人提议医院甲使用的冻柜规格后，不建议该院使用，因为该冻柜所采用的是易燃雪种。尽管投诉人提交了补充资料，机电署仍维持先前的意见，理由是公立医院中人多和密集，而且市面上有其他采用非易燃雪种的冻柜可供选择。

3. 至于投诉人提议医院乙使用的冻柜，所采用的是由两种物质混合制成、声称非易燃的雪种。机电署在回复医管局时，同样不建议使用有关冻柜，原因是上述混合物雪种内的其中一种物质是易燃雪种，而且只准用于家庭电器。其后，投诉人提交一份化验报告，显示有关混合物并非易燃物质。机电署于覆核该份报告后，向医管局表示不反对在医院乙使用投诉人提议的冻柜。

机电署的解释

4. 机电署已评审医管局提供的所有技术性资料，以及参照相关的国际标准进行审核，因此该署认为，就投诉人的产品所作的评估公平合理，并无偏颇。不过，机电署承认，易燃雪种并非完全禁止在医院使用，须视乎每宗个案的情况而定，而该署指有关雪种只准用于家庭电器的说法，或不足以反映实际情况。

本署的评论

5. 本署认为，机电署有责任向医管局就雪种(以及其他各方面)提供妥善和适切的意见，特别是其易燃与否。由于投诉人提议医院甲使用的冻柜是采用易燃雪种，故此本署认为，机电署已充分考虑相关因素才提出意见，并无不足之处。

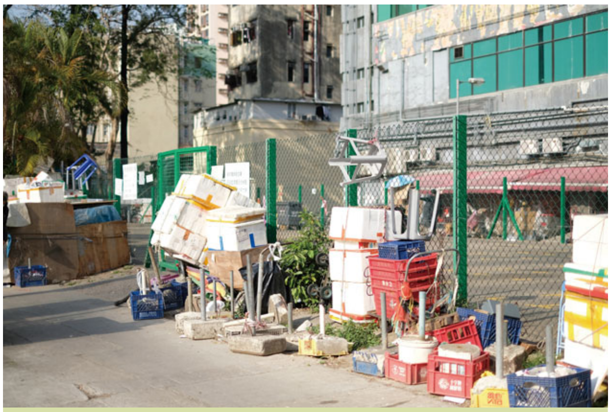
6. 然而，就医院乙的个案而言，医管局正是要知道有关的混合物雪种是否如投诉人所称属非易燃雪种，故机电署向医管局表示该混合物雪种内的其中一种物质属易燃其实毫无意义。再者，该署指易燃雪种只准用于家庭电器的说法根本不准确。尽管我们同意若没有进一步资料，机电署实难以肯定该混合物雪种是否易燃，但我们认为，该署理应向医管局如实说明情况(即基于已有资料，未能确定有关的混合物雪种是否易燃)，让该局自行决定是否索取进一步资料。故此，本署认为，机电署就医院乙的个案向医管局提出的意见确有不足。

结论及建议

7. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

8. 申诉专员建议机电署以这宗个案为鉴，给予职员适当的指引，订明如何就冻柜提供专业意见。

这宗个案显示部门提供的意见不足



食物环境卫生署(FEHD)

个案编号：OMB 2017/2443A – 在公众地方堆放废物的问题

投诉：没有妥善解决有人在公众地方堆放大量废物的问题 – 部分成立

投诉内容

在投诉人所居住的乡村，有一名老妇(「村民甲」)经常在公众地方(「事涉地点」)堆放大量废物，严重影响环境卫生(「废物问题」)，情况持续达十年。投诉人和其他村民已多次向食物环境卫生署(「食环署」)投诉，但该署一直没有妥善解决「废物问题」。

本署调查所得

2. 村民甲经常把捡拾得来的垃圾和杂物堆放在事涉地点上。每当食环署派员清理时，村民甲都坚称那些垃圾和杂物是有价值的物品。她会激烈地阻挠清理行动，或威胁作出自残行为，甚至袭击该署人员和到场协助的警员。为解决「废物问题」，食环署多次联同当区地政处及民政事务处、社会福利署及警务处采取行动，每次均从事涉地点移走十多吨的垃圾和杂物。食环署因认为村民甲藉拾荒为生，并考虑到其年纪及情绪问题，故从没有向她采取执法行动。

本署的评论及建议

3. 事实上，村民甲所堆放的物品大部分为废物，并无任何自用或转售价值。本署不认为她是藉拾荒为生。事件本质上是村民甲把收集得来的大量废物弃置在公众地方，她实干犯了乱抛垃圾的罪行，食环署理应根据保持地方洁净及防止卫生妨扰的条例执法。

4. 食环署虽有与其他部门采取联合行动，但一直只是清理垃圾，而从没有向村民甲作出检控以施加罚款，其做法只是治标不治本。该署忽略了其他村民十年来受「废物问题」滋扰之苦，其取态有欠公允。因此，申诉专员认为这宗对食环署的投诉部分成立。

5. 申诉专员建议食环署除加紧清理事涉地点的废物外，尚须加强监察村民甲的违规行为并果断执法，包括向她发出定额罚款通知书，希望能够促使其家人合作，约束她的怪异行为。

这宗个案显示部门没有果断执法



食物环境卫生署(FEHD)

个案编号：OMB 2017/2753 – 熟食摊档违例扩展营业范围

投诉：未能有效打击熟食摊档违例扩展营业范围的行为 – 部分成立

投诉内容

投诉人曾多次向食物环境卫生署(「食环署」)投诉，指某熟食市场的摊档经常在行人路上摆放桌椅及货物，造成阻街。然而，情况一直未见改善。他质疑该署有否进行巡查及提出检控，以打击该等违规行为。

本署调查所得及建议

2. 食环署表示，该署职员于两年期间对事涉摊档进行了共30次突击巡查，并有发出口头警告和警告信，亦曾收回两个摊档。

3. 然而，本署视察所得显示，摊档的违规情况持续，在晚上尤为严重。

4. 本署亦发现，该署的突击巡查未够频密，有些相隔两至三个月，甚至六个月，亦鲜有在晚上进行。

5. 申诉专员认为，食环署的巡查有欠积极，难起阻吓作用；这宗投诉部分成立。申诉专员敦促食环署加强对事涉摊档的巡查，并严格执行规管工作。

这宗个案显示部门的执法行动有欠积极



食物环境卫生署(FEHD)

个案编号：OMB 2017/3512 – 无牌小贩问题

投诉：没有妥善解决无牌小贩问题 – 成立

投诉内容

投诉人的店铺附近之行人路及后巷(「事涉地点」)长期有无牌小贩摆卖，严重阻碍行人，也影响环境卫生(「无牌小贩问题」)。投诉人不满食物环境卫生署(「食环署」)只向那些小贩口头警告，并无提出检控，令无牌小贩问题持续。

本署调查所得

食环署的回应

2. 食环署解释，由于在事涉地点无牌摆卖的多为年长小贩，而他们只是售卖干货，并不涉及受限制出售的食物或熟食，故该署一般采取「先警告，后执法」的宽松策略处理无牌小贩问题。该署职员在发出口头警告无效后，才会向该些年长小贩采取检控行动。

本署的评论

3. 本署认为，食环署的「先警告，后执法」策略本来无可厚非。然而，由于该署并没有保存那些小贩曾被口头警告的记录，若小贩被警告后恢复摆卖，按照该执法策略，职员只有再次发出口头警告，周而复始，结果可能是永不会对那些无牌小贩采取执法行动。事实上，在二〇一六年十月至二〇一七年九月期间，食环署于事涉地点就无牌贩卖及阻街罪行只拘控了一名小贩，可见其口头警告毫无阻吓力。因此，申诉专员认为这宗投诉成立。

食环署的改善措施

4. 经本署介入后，食环署自二〇一七年十二月起每天派员巡查事涉地点，加强与警务处采取联合行动，并在当眼处展示横额禁止无牌摆卖，亦提醒市民不要光顾无牌小贩。此外，该署亦修订了工作指引，要求职员向无牌小贩作出口头警告时，须记录详情(包括小贩的外表特征和身份资料、贩卖物品种类、时间、地点等)；职员其后巡查时若再发现无牌小贩，只须根据记录确定他们曾被警告，并取得足够证据，即可直接检控而无须再次警告。

5. 食环署采取上述改善措施后，事涉地点的检控数字上升，而无牌小贩问题亦有所改善。

这宗个案显示部门执法欠成效



路政署(HyD)及劳工处(LD)

个案编号：OMB 2016/5045A & B – 建筑地盘安全措施

投诉：

路政署 – 没有妥善处理对某建筑地盘安全措施不足的投诉 – 成立

劳工处 – 同上 – 投诉不成立，但部门另有缺失

投诉内容

投诉人是电力工人，在某项政府基建工程的地盘(「事涉地盘」)工作。二〇一六年年底，他投诉该地盘的安全措施不足，没有围封吊运范围或安排指挥人员在场监督。路政署及劳工处在调查后均表示没有发现问题。他批评两个部门调查草率，没有正视事涉地盘的安全问题。

2. 本署在初步查讯后得悉，劳工处认为事涉地盘涉嫌抵触由该处执行并与地盘进行吊运工作有关的法例，但路政署却认为地盘的相关安全措施可以接受。鉴于两个部门对同一地盘的安全情况之判断截然不同，本署遂决定展开全面调查。

本署调查所得

3. 劳工处负责执行跟劳工及职业安全相关的法例，规定雇主须提供安全的工作环境，以保障工人的职业安全及健康。该处亦发出多份有关安全使用流动式起重机的指引及宣传刊物，述明地盘必须划设吊运区并加以围封，以及张贴清晰的告示。劳工处的职业安全主任(「职安主任」)会到建筑地盘巡查，敦促违规者采取改善措施，甚或提出检控。

4. 路政署于每项工务工程开展时须与劳工处建立联系机制，并邀请该处出席首次「工地安全及环境管理委员会」(「工环会」)会议，以及透过定期召开工环会会议跟进工程承建商在工地安全方面的表现。另外，该署驻工地人员须陪同劳工处的职安主任进行实地安全巡查，并检视后者于巡查后发出的「建筑地盘视察报告书」(「视察报告书」)及改善或停工通知书，确保承建商尽快纠正不安全情况。该署亦透过工程合约，规定承建商进行吊运工作时必须确保安全。

路政署的回应

5. 路政署表示，现行法规及劳工处的《安全使用流动式起重机工作守则》(「《起重机工作守则》」)均没有规定在吊运重物时必须围封工地范围，而劳工处在二〇一六年十二月巡查该地盘后发出的「视察报告书」亦未有指承建商违法，只在备注栏写上「于工地范围的吊运区须有适当的围封」。这是该项政府基建工程自二〇一二年开展以来，劳工处首次要求承建商围封吊运范围。

6. 况且，劳工处是在二〇一七年九月才更新《起重机工作守则》，加入地盘须尽可能围封所有吊运区的要求，且订明若地盘空间有限，则须采取其他有效措施以确保无人闯入吊运区。这宗个案涉及的承建商已就吊运工作订立安全守则，亦有安排讯号员及吊运督导员协助，确保无人闯入，这安排与架设围栏同样被确认为有效，符合现行法规。

劳工处的回应

7. 劳工处在接到投诉人的投诉后，曾两度突击巡查事涉地盘，发现三台流动式起重机，虽然当时没有进行吊运工作，但是承建商没有遵守《工厂及工业经营条例》中有关建筑工程地盘安全的规定。故此，该处除发出「视察报告书」外，亦发出「敦促改善通知书」，明确要求尽快采取适当的安全措施，特别是围封吊运区、张贴警告告示及分隔起重机和工人。劳工处在随后两次跟进巡查时确定承建商已遵从这些要求。

8. 劳工处解释，更新版的《起重机工作守则》所指空间有限而令围封不可行，主要是针对在路旁进行短暂吊运工作，不能大幅围封道路的情况。职安主任在巡查时确定事涉地盘有足够空间架设栏栅围封吊运区，其后承建商亦有遵办，显示围封属切实可行。安排讯号员或吊运督导员兼顾吊运区的看守工作，会增加人为出错风险，属不能接受。事实上，「视察报告书」及「敦促改善通知书」的副本已抄送路政署，该署可能因未全面掌握劳工处对地盘吊运区安全的要求，才会有不同见解。

本署的评论

9. 劳工处各种宣传刊物及向事涉地盘发出的「视察报告书」均订明，吊运区须加以围封，但路政署却因劳工处没有指明地盘违法而认为其安全措施可以接受，显然是没有重视劳工处作为执法部门所提出的意见。路政署负责监察本港所有大型道路工程，就工地安全问题应与劳工处有紧密接触，却仍未掌握吊运安全的规定，实在令人费解。

10. 此外，路政署驻工地人员及承建商均有参与职安主任的安全巡查，应充分理解他们提出的安全事项，并有足够时间及机会澄清其要求，或循现行联络机制向劳工处查询。然而，路政署对劳工处「视察报告书」内容仍是一知半解，反映两个部门的沟通严重不足。劳工处在接到投诉后虽有立即巡查事涉地盘，但职安主任没有在巡查时清晰表达对地盘安全问题的关注，结果路政署连地盘有否违法亦不清楚。

11. 记录显示，发生这次事件前，劳工处其实亦曾要求该项政府工程的其他地盘围封吊运区，显示路政署的辩解（上文第5段）缺乏理据。

结论及建议

12. 综观以上所述，申诉专员认为对路政署的投诉成立，而对劳工处的投诉则不成立，但该处另有缺失。

13. 本署敦促路政署日后主动与执法部门多作沟通，避免再对涉及地盘安全的投诉作出错误判断。该署亦须加强其管理人员及驻工地人员对有关吊运安全法规的培训。此外，劳工处与路政署须审视工环会的运作及现行监察工地安全的机制，探讨何以两个部门对「视察报告书」内容的理解会截然不同，并改善现行沟通机制，防止类似事件再次发生。

这宗个案显示部门未能掌握相关规定及沟通不足



医院管理局(HA)

个案编号：OMB 2017/1444 – 医院义工服务及事故通报机制

投诉：某医院(1)没有按照医管局的义工服务指引安排职员监督义工 – 成立；(2)没有按照局方的内部指引尽快通报一宗非礼事件 – 成立；(3)试图阻止投诉人通报事件 – 部分成立；以及(4)在知悉事件后没有立即报警，存心拖延及掩饰 – 不成立

投诉内容

投诉人在医院管理局(「医管局」)辖下某医院(「医院」)一部门(「事涉部门」)工作。她指称其女儿(「当事人」)于二〇一六年七月四日在该部门当义工时遭一名男义工非礼。两天后，她向部门经理甲先生投诉，却被安排与该男义工及其母亲会面(「双方会面」)。投诉人其后向医院的义工服务部报告事件，并于七月十四日报警。同月二十一日，警方通知她医院亦已报案。

2. 投诉人不满：

(1) 医院没有按照「医管局义工服务指引」(「义工服务指引」)派职员监督义工，且安排其女儿与事涉男义工两人在密室内工作而无人看管。

(2) 医院没有遵从医管局的内部指引，在发生事故(包括性侵犯)后向管理层紧急汇报；也没有遵从医院本身的政策及程序，在发生严重事故后尽快或于24小时内透过「早期事故通报系统」，向医院管理层及医管局汇报。

(3) 甲先生要求她勿向外界透露事件或双方会面的内容，并在采取行动前须先行通知，意图阻止她通报事件，令她深感压力。

(4) 医院获悉事件后两星期才报警。她相信，由于事涉男义工的母亲是医院的高层人员，故医院职员存心拖延，并企图掩饰事件。

医管局的回应

投诉点(1)

3. 医院的义工督导人员没有收过当事人的申诉，亦没察觉她有任何异样。该医院的义工服务部于七月七日得悉事件后已随即跟进。

4. 医管局表示，指导或监督义工的服务，并不等于要全程监视每名义工的一举一动。就这宗个案而言，事涉部门有安排职员指导义工及监察工作进度，并提示他们无需关门工作。事涉男义工把门关上纯属其个人行为，无法预料，故医管局不评论事件。

投诉点(2)

5. 医管局职员可根据事件的性质，考虑以「早期事故通报系统」以外的其他更便捷有效的方式(例如打电话或面谈)与该局总办事处(「总部」)直接联络。医院所属联网的一名行政总经理丙先生在七月十一日接到事件汇报，随即于翌日向医院管理层口头汇报，管理层则于七月二十日与总部人员会面，讨论如何跟进事件。

6. 医院一直无法与当事人接触，而事涉男义工就事件的陈述亦与投诉人不同，院方无法判断事件的性质，故决定先寻求总部的意见，而非纯粹透过「早期事故通报系统」呈报，职员亦已适当并适时通报事件。

投诉点(3)

7. 甲先生建议投诉人先向当事人了解事件始末，以及要求她暂时将事件保密及在行动前先行通知，是为避免事件被错误传达。院方认为，甲先生身为部门主管，采取行动以了解事件实属合理，没有证据显示他包庇该男义工，向投诉人施压或企图阻止她呈报事件。

投诉点(4)

8. 医院管理层人员曾多次建议投诉人报警，只是她多次拒绝。该院重申，一直无法接触当事人以确定事件的性质，遂先征询总部的意见，最后决定于七月二十一日报警。

本署的评论

投诉点(1)

9. 「义工服务指引」订明「义工服务必须在监督下进行」。当事人尚未成年，医院安排她与已成年的男子(事涉男义工)在一个可锁上门的房间工作，而没有其他职员在场，房间亦没有装设闭路电视，这显示医院对义工(特别是未成年义工)的保护意识和敏感度不足，亦欠缺危机意识。事件绝非医管局所言纯属事涉男义工的个人行为或个别事件，又或无法预料。

10. 因此，申诉专员认为投诉点(1)成立。

投诉点(2)

11. 医管局设立「早期事故通报系统」以确保辖下各医院及时就事故作出通报，这对日后的调查工作十分重要，其他通报方式应仅属辅助方式，医院亦已就事故通报订立清晰指引，没有理由不予遵从。

12. 本署认为，非礼是非常严重的指控，医管局及医院发出的指引均订明，如发生刑事罪行或严重事故(如性侵犯)，须尽快于24小时内通报。医院多番建议投诉人报警，反映他们知悉事件的性质及严重性，故应尽早透过「早期事故通报系统」向医管局通报。医院管理层知悉事件八天后才向总部汇报，大大超出24小时的时限。再者，丙先生的口头汇报没有书面记录，无从查证有关内容，这更凸显把事故详情输入「早期事故通报系统」的重要性。

13. 综合以上所述，本署不同意医管局指医院已就事件作出适当及适时的通报。投诉点(2)成立。

投诉点(3)

14. 甲先生是事涉部门的主管兼投诉人的上司，基于角色冲突，处理事件时应格外小心。

15. 医院指投诉人同意甲先生安排双方会面；甲先生亦解释，要求投诉人保密是为免事件被错误传达。投诉人则指是感到甲先生以上司身份施压，要她接受安排，企图阻止她张扬或通报事件。本署认为，甲先生虽有责任处理事件及了解事件真相，不过，安排双方会面或要求投诉人保密等处理手法并不恰当。

16. 此外，事涉男义工的母亲是医院的高层人员，甲先生等人迟迟未有应投诉人要求向医院管理层及医管局通报事件，难免令她感到他们意图掩饰事件或包庇事涉男义工。虽然没有证据显示他们有该等意图，但他们没有顾及投诉人的感受和忧虑，敏感度确有不足。

17. 申诉专员认为投诉点(3)部分成立。

投诉点(4)

18. 经审研相关记录后，本署相信医院确曾建议投诉人报警，但她以保护当事人为由拒绝。本署认为，院方尊重投诉人的意愿，是恰当做法，并非刻意拖延。事实上，投诉人是当事人的母亲，大可自行报警，无需院方代为采取行动。

19. 故此，投诉点(4)不成立。

结论及建议

20. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

21. 申诉专员建议医管局：

(1) 检讨现行的「义工服务指引」，考虑就监督义工(特别是未成年义工)订定较详细的指引；

(2) 检讨处理突发／严重事故的通报程序，加强培训，确保职员按指引行事及适时透过「早期事故通报系统」向医院管理层及医管局汇报；

(3) 提醒职员须妥善记录所有投诉及讨论过程(包括口头汇报)；

(4) 为免职员在处理事故时有角色冲突，医院在有需要时应安排独立部门或高一级的职员处理及跟进；以及

(5) 提供适切培训，以提高职员处理严重事件的敏感度及加强与事涉人士／呈报者的沟通。

这宗个案显示部门不按程序办事及决定错误



房屋署(HD)

个案编号：OMB 2016/3952 — 议员办事处的租赁

投诉：(1)违反口头承诺，批准在某议员办事处的租约内加入另一名议员作为共同承租人 — 未有定论；以及(2)上述批准变相延续租用权，对其他议员不公平 — 投诉不成立，但部门另有缺失

投诉内容

投诉人是现任区议员。他指房屋署违反口头承诺，批准了一名立法会议员加入另一名立法会议员办事处的租约，变相「继承」了租赁权，对他不公平。

本署调查所得

现行指引

2. 议员办事处的租赁申请按优先次序分为四个组别，以当区民选区议员为第一优先租用者。若同一组别有多于一名申请者，则房屋署会以抽签方式处理。

3. 为善用有限的资源，香港房屋委员会(「房委会」)容许多于一名议员合租办事处。假如其中一名议员离任或要求退租，余下的承租人愿意继续租用，而单位亦没有超逾议员可租用面积的规定，则后者可继续租用有关办事处至其任期届满为止。若是超逾面积上限，房屋署会考虑批准该议员租用整个办事处，或该议员可选择与另一名议员合租单位。

个案的情况

4. 房屋署职员曾向投诉人解释，区内唯一的议员办事处已租予一名立法会议员。若他未能在稍后的立法会选举中胜出，便须交还事涉办事处，届时，投诉人作为当区唯一的民选区议员，将获第一优先权租用该单位。

5. 选举前数月，房屋署按现行政策规定，批准该立法会议员与另一名立法会议员合租办事处的申请。选举中，前者未能连任，但后者则在胜出后获房屋署批准续租。稍后，该署又批准在租约加入另一名立法会议员。

房屋署的回应

6. 房屋署表示，事涉职员否认曾向投诉人作上述口头承诺，加上他们熟悉房委会的相关政策，理应不会就不符合政策的事宜作出承诺。至于投诉人指房屋署的现行做法会造成不公，该署正在检讨有关做法，并会稍后征询相关持份者的意见，但在任何新的指引落实前，必须沿用现行政策指引处理这类申请。

本署的评论

7. 本署曾于二〇一五年年中就房屋署处理议员办事处租赁申请的现行做法提出评论和建议。当时本署已指出，承租人若可引入其他合租人士，并于其后自行提出退租，便会变相造成「继承租赁权」的问题，甚至予人私相授受的感觉。因此，本署建议房屋署检讨有关指引和守则，对此种行为加以限制。

8. 关于投诉人指房屋署职员曾作口头承诺一事，在欠缺独立佐证的情况下，本署无法确定实情，因此对这个投诉点未有定论。

9. 至于房屋署在未完成有关指引的检讨及实施新指引前，继续按照现行指引处理租赁议员办事处申请，本署认为是未可厚非，故此这个投诉点不成立。然而，在本署于二〇一五年提出建议后，该署已花了近一年时间进行内部商议及拟定初步建议，进度极之缓慢，而检讨工作亦磨蹭了近两年。在此期间，该署并没有制定适当的过渡性措施，以解决「继承租赁权」长期延续的问题。因此，本署认为房屋署在这方面另有缺失。

建议

10. 申诉专员敦促房屋署加紧处理及尽快完成检讨有关议员共同租用议员办事处的指引，并从速制定适当的过渡性措施，以免现行指引中的漏洞所造成的「继承租赁权」问题持续。

这宗个案显示部门
处事缓慢及考虑不周



房屋署(HD)

个案编号：OMB 2017/3359 – 违规吸烟问题

投诉：没有对在公共屋邨禁烟区内吸烟的人士采取执法行动 – 部分成立

投诉内容

投诉人向房屋署投诉某公共屋邨(「屋邨甲」)的禁烟区内有人吸烟，但不满房屋署以该名人士并非屋邨甲的居民为由，没有处理问题。

本署调查所得

2. 根据相关法例，屋邨甲所有住宅楼宇的室内公众地方及户外通往商场的扶手电梯均属「法定禁烟区」，房屋署的执法人员有权向违例吸烟人士发出定额罚款通知书；若违例人士是屋邨甲的租户，该署亦会根据屋邨管理扣分制(「扣分制」)向租户扣分。

3. 自二○○七年四月起，香港房屋委员会(「房委会」)把屋邨内所有户外公共地方列为「房委会非吸烟区」，只有「指定吸烟区」除外。在「房委会非吸烟区」内吸烟不属违法行为，故房屋署不能向在该处吸烟的人士发出定额罚款通知书，只能执行「扣分制」，但「扣分制」只适用于居住在该屋邨的租户。若在「房委会非吸烟区」吸烟人士并非有关屋邨的租户，房屋署会劝谕他们离开。

4. 房屋署解释，投诉人发现有人吸烟的地点是「房委会非吸烟区」，而吸烟人士并非屋邨甲的租户，故该署未能向他采取执法行动或扣分。然而，当日保安员已提醒有关人士不可在非吸烟区内吸烟。

本署的评论及结论

5. 本署认为，房屋署已按其权责跟进投诉人的投诉，但其禁烟措施尚有不足之处。该署的内部指引对「房委会非吸烟区」的规管工作没有提供清晰的执行策略及程序(例如屋邨办事处的巡察次数及处理投诉程序等)，以致难以监察规管成效。

6. 本署调查人员于二○一七年九月在屋邨甲实地视察，发现短短一小时内已有多名人士于「房委会非吸烟区」吸烟。然而，屋邨办事处在二○一六年一月至二○一七年九月期间竟没有任何因违规吸烟而被扣分的个案。本署亦留意到屋邨办事处在收到投诉后通常只派保安员到场劝谕，但保安员并无权采取扣分行动，对违规人士欠缺阻吓力。因此，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

建议

7. 申诉专员建议房屋署：

(1) 检讨及考虑修订内部指引，就「房委会非吸烟区」的规管安排订定更清晰的程序；以及

(2) 督促屋邨办事处继续加强禁烟工作并监察其成效。

这宗个案显示部门未能有效规管



房屋署(HD)及社会福利署(SWD)

个案编号：OMB 2016/3516A & B – 公屋调迁申请的转介及评估

投诉：
房屋署 – 延误处理投诉人的公屋调迁申请 – 不成立
社会福利署 – 没有就投诉人的公屋调迁申请提供适切协助 – 部分成立

投诉内容

投诉人一家因家庭情况申请迁往与原居公屋单位间隔不同的单位，经房屋署转介，由社会福利署(「社署」)资助的综合家庭服务中心(「服务中心」)作评估，证实具社会因素并获推荐，但良久仍未获编配合适单位，遂向本署提出投诉。

本署调查所得

房屋署的回应

2. 房屋署表示，该署两度编配方向和楼层皆不同的单位均不获投诉人接受。为了审慎和公平地运用公屋资源，除非基于极为特殊的理由，否则房屋署不会贸然编配不同类型而面积较大的单位。因此，房屋署再次转介个案，包括要求服务中心派社工陪同投诉人一家参观建议单位，以评估单位是否切合她一家的需要，以及作出进一步的推荐，惟不获服务中心正面回应。

社署及服务中心的回应

3. 社署及服务中心表示，根据社署、房屋署及相关非政府机构三方订定的合作协议，房屋署在转介个案时须清楚陈述转介目的及取得当事人的书面同意，以免住户／申请人有不适切的期望。

4. 社署解释，服务中心完成最初的评估及推荐后，已终结投诉人的个案。房屋署其后再作转介时，并没有再次取得受助人的书面同意，亦没有述明转介目的，加上参观单位的安排并未获投诉人一家同意，故在未厘清房屋署所需服务前，不会联络投诉人一家作出跟进。

本署的评论

5. 本署认为，房屋署按照现行房屋政策处理这宗调迁申请，并无拖延跟进。至于社署方面，其责任是监察及确保受资助的服务中心适切跟进投诉人的个案。从转介的便笺内容，服务中心应该明白房屋署的转介目的是希望社工提供更详尽的评估，以协助房屋署决定是否有充分理由酌情向投诉人一家编配不同类型的单位。事实上，合作协议并没有规定就「同一当事人的同一件事」，房屋署仍须重新取得当事人书面同意及述明转介原因。社署不应执着于每次转介均须硬性满足所有程序要求，而忽略了当事人的利益。

6. 此外，就处理这宗个案期间的电话沟通，房屋署与社署／服务中心的说法迥异，近乎互相指责，令人对双方日后的互信和合作感到忧虑。本署认为，三方面必须坦诚检讨，重建彼此的合作关系。

结论及建议

7. 基于以上分析，申诉专员认为对房屋署的投诉不成立，而对社署的投诉则部分成立。

8. 申诉专员的建议如下：

房屋署及社署

(1) 坦诚检讨这宗个案揭示的沟通问题，修好合作关系；

(2) 共同检讨合作协议的内容，厘清在甚么情况下，房屋署须就重复转介同一个案再次取得当事人的书面同意及述明转介目的，而大前提是尽可能减少重复的行政程序；

(3) 日后遇到双方就如何跟进未能达成共识的个案时，应尽早考虑当面厘清相关问题；以及

社署

(4) 完成上述检讨前，须提示各服务中心积极协助当事人，按具体情况适切处理转介机制下的程序要求，避免耽误他们所需的服务。

这宗个案显示部门过度执着于程序要求



地政总署(LandsD)及食物环境卫生署(FEHD)

个案编号：OMB 2017/2550A & B — 公厕卫生问题

投诉：
地政总署 — 没有妥善解决某公厕的卫生问题 — 成立
食物环境卫生署 — 没有妥善解决该公厕的卫生问题，又不拟兴建新公厕取代之 — 不成立

投诉内容

某公厕(「公厕A」)的设施落后而且经常损坏，卫生情况恶劣，不单对使用者不便，亦对附近居民构成严重的环境卫生滋扰(「卫生问题」)。附近居民已多次就此向当局投诉，但地政总署及食物环境卫生署(「食环署」)均没有作积极解决。

本署调查所得

地政总署的回应

2. 「公厕A」由房屋署于一九八〇年代建造，旨在应付附近寮屋区居民的需要。地政总署于二〇〇九年四月接手，按寮屋管制政策为寮屋区的基本设施(包括「公厕A」)提供基本的维修及保养服务。此外，鉴于寮屋只是「暂准存在」的违例构筑物，地政总署认为，该署并无责任将「公厕A」重建，或更新至现今标准。

3. 地政总署与食环署曾反覆探讨由食环署接管「公厕A」的可能性。由于食环署表示不拟接管「公厕A」，加上区内相距不远已有一所由该署管理的现代化公厕(「公厕B」)，地政总署决定继续按其上述职责范畴管理「公厕A」。

食环署的回应

4. 食环署负责为「公厕A」提供日常卫生清洁服务。该署每次接到有关该公厕的投诉，均有适时派员跟进，亦有将有关设施损坏的问题转介地政总署。食环署指出，「公厕A」的每天平均使用量只有5人次，而「公厕B」则有140人次，可见后者已足够应付区内人士的需要。基于资源效益的考虑，该署不拟兴建一所新公厕以取代「公厕A」。

本署的评论及建议

5. 本署人员在视察后确定「卫生问题」存在。本署认为，虽然寮屋在现行政策下只获「暂准存在」，地政总署仍有责任确保「公厕A」的设备及卫生情况符合现时社会的要求，不会对附近居民造成环境卫生滋扰。即使该署不把「公厕A」改建成现代化的公厕，亦应设法更新其基本设施，以解决「卫生问题」。

6. 至于食环署指「公厕B」足以应付区内居民需要，故不拟兴建新公厕，本署认为此说并非无理。

7. 申诉专员认为，对地政总署的投诉成立，对食环署的投诉不成立。申诉专员敦促地政总署尽快解决「卫生问题」。

这宗个案显示部门
未有积极为市民解决问题



康乐及文化事务署(LCSD)

个案编号：OMB 2017/2351B – 保护及保存树木

投诉：未有妥善保护及保存重建工地附近的树木 – 部分成立

投诉内容

二〇一四年夏天，投诉人作出举报：数棵大树(「事涉树木」)可能受附近的重建工程影响。个案由康乐及文化事务署(「康文署」)跟进。二〇一六年，投诉人发现部分事涉树木已被修剪。二〇一七年四月，重建工程继续进行期间，投诉人发现该些树木再被修剪，而部分树木更被砍掉，并以幼树取代。投诉人认为，康文署未有妥善保护及保存事涉树木。

本署调查所得

2. 《林区及郊区条例》禁止未经授权砍伐树木。该条例由渔农自然护理署(「渔护署」)负责执行。

3. 康文署负责管理不在郊野公园范围内的非快速公路旁之树木。该署若发现有人未经授权砍伐或非法干扰由该署负责管理的树木，应通知渔护署跟进。

4. 在二〇一四年接到投诉人的首次举报后，康文署展开调查，发现九棵由该署负责管理的树木受重建工程的围板影响。鉴于重建工程围板的许可证是由屋宇署发出，康文署遂向屋宇署作出查询。屋宇署复称：围板许可证持有人有责任确保树木不受围板影响，不

过，未取得相关部门事先批准而砍伐或修剪树木并无违反许可证的条款。

5. 二〇一四年十月，康文署与有关工程的承建商商讨补救办法。同年十二月，该署函复屋宇署，并把函件抄送渔护署以告知后者事涉树木的问题。

6. 二〇一四年年底，承建商向地政总署申请砍掉三棵事涉树木及移植另外一棵(「事涉申请」)，地政总署为此征询康文署的意见。康文署没有反对，地政总署遂批准事涉申请。

7. 二〇一七年五月，康文署职员到场视察，发现九棵事涉树木之中有三棵已被砍掉，一棵已被移植，其余五棵仍存在；此外，事涉地点有三棵新种植的树，情况一如地政总署所批准。康文署承诺会确保该三棵新种植的补偿树木在重建工程完成后符合有关树木种类、大小及健康状况等要求。

本署的评论及建议

8. 康文署于二〇一四年发现事涉树木受影响后，并没有按既定程序通知渔护署，反而浪费时间向发出围板许可证的屋宇署查询。康文署在得悉屋宇署不能因事涉树木受影响而采取执法行动后，又只是把致屋宇署的复函的副本抄送渔护署，而不直接联络后者。本署相信，假若康文署一早便向渔护署通报事涉树木的问题，渔护署会进行调查，甚或检控违规者。

9. 至于康文署不反对事涉申请，那并非无理，原因是该署已充分考虑移植及重新栽种树木等问题。整体而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

10. 申诉专员敦促康文署，日后若怀疑有人对由该署负责管理的树木进行违法活动，务须从速把个案转介渔护署跟进。

这宗个案显示部门
未有迅速采取适切行动



康乐及文化事务署(LCSD)

个案编号：OMB 2017/2675 – 在泳滩范围内的执法行动

投诉：(1)对违规带狗进入泳滩的人士选择性执法 – 不成立；以及(2)职员态度恶劣 – 成立

投诉内容

投诉人与丈夫某天带狗到康乐及文化事务署(「康文署」)辖下某泳滩的小食亭。该署一名职员(「职员甲」)指泳滩范围不得带狗进入，要求他们离开，却没有对一名带狗进入泳滩的外籍女士采取执法行动，有执法不公之嫌。其后，投诉人遇到正驾车离开的职员甲，对方打开车窗，语带恐吓地说了一些不礼貌的话。

康文署的回应

2. 康文署指出，职员甲表示在事发当天，投诉人的丈夫曾质问他何以未有对该名外籍女子采取执法行动，而他后来确有劝谕该名外籍女士带狗离开。康文署向当天在场的救生员及小食亭负责人查问，他们均确定职员甲所言属实。该署解释，事涉泳滩有部分并不在康文署的管辖范围内，该署职员无权执法，加上职员甲可能视线受阻而未有发现违规人士，以致投诉人认为他较早前并无妥善执行职务。康文署对于投诉人的不快经历，表示歉意。

3. 此外，职员甲否认曾向投诉人及其丈夫说过不礼貌的话，并表示当时已下班及离开事涉泳滩范围，是他自己的私人时间；投诉人若感到受恐吓，理应报警求助。康文署未能证实当时的具体情况，但亦已提醒各职员须时刻保持良好公务员应有的态度。

本署的评论及建议

4. 虽然职员甲声称有劝谕该名外籍女士离开，其说法亦得到上述救生员及小食亭负责人支持，但他们都认识职员甲，因此证供并非完全独立和客观。此外，职员甲曾对投诉人带狗作出劝谕，显示他有主动执法。综合而言，本署认为较有可能的情况，是职员甲在下班前确曾劝谕该名外籍女士，而假如职员甲有向投诉人丈夫表示会跟进，应可避免令人误会。申诉专员认为，关于执法不公的投诉不成立。

5. 至于职员甲是否态度恶劣，他只是否认说过不礼貌的话，未有进一步补充或讲述当时双方对话的详情。相反，投诉人的版本具体而清晰，本署认为其说法较可信。职员甲又曾质疑本署是否有权调查其下班后私人时间的事，反映他误以为在下班后便无须为他的行为向康文署负责。这令本署更有理由相信他在下班后对投诉人态度恶劣。因此，申诉专员认为就职员甲态度恶劣的投诉成立。

6. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

7. 职员甲当天在工作岗位曾与投诉人发生冲突，假如他真的说过不礼貌的话，即使他当时已下班，其行为严重违反市民对公职人员的合理期望，可能会令政府声名受损及康文署尴尬。

8. 申诉专员敦促康文署训示相关员工对违规行为积极执法和回应市民，并须时刻保持良好公务员应有的态度。

这宗个案显示部门职员态度欠佳



运输署(TD)

个案编号：OMB 2016/2304；OMB 2016/2982 – 临时封闭收费表停车位

主要投诉：未有尽快重开因道路工程而须临时封闭的收费表停车位 – 成立

投诉内容

两名投诉人分别向本署投诉运输署，他们称曾于不同地点见到该署批准公用事业机构为进行道路工程而临时封闭收费表停车位，但有关工程并没有如期展开，又或是工程提前完成后停车位没有及早重开。投诉人指摘运输署任由停车位被不必要地封闭，不但对驾驶人士造成不便，亦浪费了公共资源。

本署调查所得

运输署的监管措施

2. 运输署会向申请临时封闭停车位的公用事业机构发出列明批核条件的批准信，订明临时封闭的开始及结束日期，并把信函抄送收费表停车位营办商。根据批核条件，申请机构须在施工期间按时向运输署提交工地照片，而营办商亦会每隔最多四天巡查被封闭的停车位，以确认施工进度。如发现问题，即须向运输署的交通工程部汇报。若因道路工程延误而须延长封闭期，申请机构须预早三个工作天向运输署申请；若预计工程可提前完成，则申请机构须在不少于五个工作天前通知运输署，以便该署安排营办商尽快重开停车位。

运输署的回应

3.　运输署承认两宗个案反映该署对营办商的监管不够严谨。运输署解释，两名投诉人所提出的个案涉及申请机构不遵从批核条件，包括没有适时就延期动工或提前完工通知运输署，以及没有提交工地照片。另外，有申请机构在通报工程完成后，仍然占用停车位停泊工程车及摆放物料，以致营办商未能及早重开停车位。

4.　运输署亦有留意到在某些个案中，营办商在临时封闭停车位的期限结束后发现尚有未清理的建筑物料，而擅自涂改临时封闭通告上的日期。运输署已提醒营办商可直接联络未有妥善清理工地的申请机构，以及不得未经该署确认更改通告上的资料。该署承诺会加强监察营办商的表现，包括不定期抽查通告及重开停车位的情况。

本署的评论

5.　本署曾在二〇一二年就临时封闭收费表停车位的行政安排发表主动调查报告，而运输署亦已按当中提出的建议实施了改善措施。然而，从两名投诉人提出的投诉可见，申请机构不遵从批核条件的情况仍时有发生，但运输署未有主动敦促申请机构补交工地照片或向其查询工程进度。该署解释，交通工程部须优先处理其他较重要的工作。本署认为，若个案显示的问题并非个别事件，而是涉及整体资源问题，该署更须设法解决，例如考虑交由营办商处理这类联络及催办工作。

6.　上述个案亦显示营办商不按程序办事，以致停车位的封闭期被延长，而运输署却不知情，故本署认为运输署须更严密地监察营办商的表现。另一方面，运输署有关重开停车位的指引只为申请机构及营办商的工作订定时限，但却没有就该署职员的跟进工作设定任何时限。在其中一宗涉及延误的个案中，该署在营办商报告工程已提前完成后，需时12个工作天跟进及安排重开停车位，显然未能急市民所急。

7.　虽然运输署表示其统计数字显示现时处理临时封闭停车位的措施成效理想，但上述个案反映申请机构或营办商可能没有如实通报完工日期，以致该署未必知悉有延误重开停车位的情况。因此，本署对运输署的统计数字是否准确抱有疑问。

结论及建议

8.　综合以上所述，申诉专员认为两宗投诉均成立。

9.　申诉专员向运输署提出多项改善建议，当中包括：

(1)　采取更有效的措施遏止公用事业机构违反批核条件，特别是针对未有按时通报工程进度及提交工地照片的问题，并主动提醒公用事业机构；

(2)　考虑在批核条件中订明公用事业机构在工程完成后须妥善清理占用停车位的所有物品；

(3)　更严密地监察营办商的工作，检讨并考虑修订营办商服务合约的内容，把部分现时由交通工程部负责的工作交由营办商处理；

(4)　要求营办商在巡查时若发现被封闭的停车位没有任何工程，应直接联络公用事业机构查询工程进度，并同步向运输署通报；

(5)　订定详细指引，就运输署职员的跟进工作订明时限；

(6)　检视相关个案的分类方法，以确保该署的统计数字能准确反映停车位是否已适时重开；以及

(7)　考虑要求营办商在每次巡查时均拍照存档。

这宗个案显示部门必须加强监管

涉及《公开资料守则》的个案撮要选录

（附件中选录的个案撮要摘录了主要投诉及相关结论。有关个案的整体结论及建议数目等更详细资料，请参阅附件7。）

（个案撮要按所涉机构的英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称载于附件1。若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，以标明所确定的行政失当性质类别。）



路政署(HyD)

个案编号：OMB 2017/0586(I) – 拒绝提供一项试验计划的相关资料

主要投诉：(1)延误回复投诉人就一项试验计划的查询，而且每次的答复都不相同或资料不完整 – 成立；以及(2)错误引用《公开资料守则》以拒绝投诉人索取资料的要求 – 成立

投诉内容

投诉人先后数次向路政署查询有关港珠澳大桥香港相关工程的放流鱼苗保育措施，包括放流鱼苗的日期、地点、种类、数量和价钱；该署于二〇一四年进行的一项放流鱼苗试验计划；以及正在准备的招标工作等资料。然而，路政署不但拖延回复，在回复同一问题时，亦提供不同答案或是资料不全。他又认为，该署错误引用《公开资料守则》(「《守则》」)第2.9(a)段拒绝披露鱼苗价钱，而且没有解释理据。

本署调查所得及评论

路政署的回应

2. 路政署虽曾前后数次向投诉人提供了部分资料，但对于所索取的其他资料，该署表示由于放流鱼苗工作仍处于筹备阶段，详情有待落实，故没有相关资料可提供。况且，该项试验计划只是小规模试验，若该署披露鱼苗价钱和所涉公帑，或等同向市场发放不准确及带误导性的资料，日后会影响投标及损害政府的利益。因此，该署认为拒绝披露有关资料是符合《守则》第2.9(a)段，即「披露会令部门的谈判、商业或合约活动，或批准酌情补助金或特惠补助金的工作受到伤害或损害」。

本署的评论

3. 路政署虽然没有拖延回复投诉人的查询，但该署只以「挤牙膏」的方式回应，甚至不回应索取资料的要求，亦没有按《守则》的要求解释拒绝披露资料的原因。即使后来引用了《守则》第2.9(a)段作为拒绝提供鱼苗价钱的原因，该署却未有同时告知投诉人覆检和投诉的途径，更没有引用《守则》第2部的相关段落解释为何不披露其余资料，这反映该署职员不熟悉《守则》的规定和要求。

4. 事实上，路政署曾向某立法会议员及本署提供试验计划的日期、负责批核计划的首长级人员姓名和职级，可见有关资料并非难以寻找。再者，路政署基于招标工作正在筹备中而拒绝披露鱼苗价钱，并不构成《守则》中任何可拒绝披露资料的理由。该署亦没有向投诉人解释披露该项试验计划的鱼苗价钱会如何「令部门的谈判、商业或合约活动」受到损害。本署不认同披露试验计划的鱼苗价钱会影响日后的投标价，因为该价钱只是政府将来估算放流鱼苗项目费用时作参考的资料之一。

结论及建议

5. 整体而言，申诉专员认为这宗投诉成立，并建议路政署加强对职员的培训。

这宗个案显示部门不熟悉《守则》的规定



香港房屋协会(HKHS)

个案编号：OMB 2017/1480(R) — 拒绝披露「楼宇更新大行动」津贴中每项维修工程被扣减的津贴金额

投诉：拒绝向投诉人披露其住宅大厦每项维修工程被扣减的津贴金额 — 投诉不成立，但机构另有缺失

投诉内容

某幢唐楼的业主立案法团(「投诉人」)称，大厦获香港房屋协会(「房协」)按「楼宇更新大行动」(「大行动」)发出津贴以进行维修。然而，维修工程完成后，房协却因投诉人未能提交完整的完工证明文件而扣减部分津贴。投诉人其后向房协索取每项维修工程被扣减的津贴金额(「有关资料」)，但房协以「披露资料可引致法律诉讼程序」及「资料是第三方所提供」为由拒绝。

本署调查所得

房协的回应

2. 房协委聘独立专业顾问评估投诉人聘用的工程顾问及承建商所提交的工程计划，并订下估价总额。在这宗个案中，承建商欠交文件以致维修津贴被扣减，投诉人的工程顾问已表明会向其追讨，而投诉人亦或会兴讼。房协引述本身订立的「公开资料守则」(「资料守则」)第5(b)条，认为披露资料可引致法律诉讼程序，故拒绝提供有关资料，亦藉以保持其顾问报告的独立性。

3. 房协亦认为，披露有关资料会让工程顾问及承建商知悉其独立顾问的计算逻辑，甚或推论出房协扣减津贴的准则，并应用到其他大厦的工程投标之上。为谋取最大利益，不良承建商或宁愿被扣减工程津贴而故意忽略某些合约要求，以节省时间和人手。房协须确保「大行动」能妥善有效地运作，故按「资料守则」第5(e)条拒绝披露有关资料。

4. 此外，由于投诉人缺乏专业知识，有关资料可能会令其产生误解或引起争拗。再者，房协虽然是顾问报告的拥有人，但独立顾问已声明报告资料只作为「大行动」的参考及计算津贴用途，属「第三者资料」，房协可以根据「资料守则」第5(g)条拒绝披露。

本署的评论

5. 本署相信「资料守则」是参考政府的《公开资料守则》(「《守则》」)而制订，并可合理地以后者的原则来考虑房协如何应用，其中适用的是《守则》第2.6条。

6. 房协没有进一步解释订立「资料守则」第5(b)条的理据，且未能显示披露有关资料如何令司法、法律诉讼程序或其公正裁决受到伤害或损害(《守则》第2.6条)，本署看不到有充足理据以该项规定作为拒绝披露的理由。

7. 房协担忧披露有关资料可能影响「大行动」的运作，本署认为属可以理解，并接纳房协引用「资料守则」第5(e)条不予提供。

8. 然而，房协引用「资料守则」第5(g)条作为拒绝的理由，则并不正确或恰当。首先，房协承认本身是顾问报告的拥有人；再者，房协表示披露有关资料或会引起误解或争拗等，但这实与该条文无关，可见其职员对「资料守则」缺乏深入认识，亦不明了公开资料的精神。

结论及建议

9. 整体而言，申诉专员认为这宗投诉不成立，但房协另有缺失。

10. 申诉专员建议房协加强员工对「资料守则」及公营机构公开资料的理念和原则的培训，并提醒他们在处理市民索取资料的要求时，须根据这些理念和原则审慎认真地加以考虑。

这宗个案显示机构
未有深入认识公开资料的精神



康乐及文化事务署(LCSD)

个案编号：OMB 2017/2064(I) – 公共图书馆闭路电视录像记录

投诉：拒绝提供某公共图书馆的闭路电视录像记录 – 投诉不成立，但部门另有缺失

投诉内容

投诉人在康乐及文化事务署(「康文署」)辖下某公共图书馆使用馆内电脑设施期间，将另一名读者(「甲先生」)的袋子抛掷到地上。为此，甲先生报警求助。投诉人与甲先生发生口角，并举起手提电话互相拍摄对方，图书馆数名职员介入劝阻。警员到场调查后，向甲先生表示由于其袋中物品未有损坏，故不会向投诉人提出检控，但甲先生可自行决定是否向投诉人提出民事索偿。

2. 约两星期后，投诉人向康文署投诉事发当日图书馆一名职员曾对其使用不必要武力。康文署其后回复投诉人，解释当日的情况，但投诉人认为该署所言与事实不符，要求图书馆提供录像记录。

3. 对于投诉人的索取资料要求，康文署引用《公开资料守则》(「《守则》」)第2.6(c)段拒绝。该段注明：如相关资料「是与已审结、终止或延缓的法律诉讼程序，或与引致或已可能引致法律程序(无论是刑事或民事诉讼程序)的调查有关」，部门可拒绝披露。投诉人认为该署的拒绝不合理。

本署调查所得及评论

康文署的回应

4. 康文署认为，由于投诉人有可能因毁坏他人财物，以及在图书馆内摄影及争执而干犯刑事罪行，甲先生亦有可能对投诉人提出民事诉讼，即使警方经调查后决定不作检控，或甲先生不展开民事索偿，《守则》第2.6(c)段仍然适用。

5. 再者，设置闭路电视监察系统的目的，是作场地管理及保安用途，被摄录下来的录像记录，在任何情况下均须保密。假如需要进行事故调查，任何录像记录只会在获授权允许下被提取及翻看。

本署的评论

涉及法律诉讼程序的资料 –《守则》第2.6(c)段

6. 根据《守则》，部门可拒绝披露《守则》第2部所列类别的资料。然而，《守则》的《诠释和应用指引》指明，即使相关资料属《守则》第2部所列类别，亦非必须拒绝公开。因此，并非所有属《守则》第2.6(c)段的资料，政府均必须拒绝披露，而应具体考虑披露相关资料会否对任何人或调查造成损害，其可能性及造成的损害有多大。

7. 在这宗个案中，康文署并无提出披露该些资料会对任何人或调查造成损害，又或为何有关资料应予保密。因此，本署认为，康文署凭藉《守则》第2.6(c)段拒绝提供事涉录像记录的理由未够充分。

涉及个人私隐的资料 –《守则》第2.15段

8. 然而，本署留意到，事涉录像记录载有甲先生及图书馆多名职员的外貌，有关外貌属甲先生及有关职员的个人资料。根据《守则》第2.15段，若所索取的资料涉及其他人的个人私隐，可拒绝披露，除非披露这些资料符合搜集资料的目的，或当事人同意或法例许可披露资料，又或披露资料的公众利益超过可能造成的伤害或损害。

9. 在这宗个案中，向投诉人发放有关资料，难以说成是符合场地管理及保安的目的，亦无资料显示此举已得到资料当事人的同意。康文署若向其他人士发放事涉录像记录，或多或少会侵犯资料当事人的私隐，而本署亦看不到披露事涉录像记录有超过该等伤害或损害的公众利益。此外，披露资料有可能违反《个人资料(私隐)条例》的规定。

10. 基于以上所述，本署认为，康文署可引用《守则》第2.15段不公开事涉录像记录。

结论及建议

11. 整体而言，本署认为这宗投诉不成立，但康文署在引用《守则》的条文上另有缺失，故建议康文署加强对职员的培训。

这宗个案显示部门
不熟悉《守则》的规定



选举事务处(REO)

个案编号：OMB 2016/3878(I) – 选举的统计资料

投诉：拒绝提供二〇一六年立法会选举的统计资料 – 部分成立

投诉内容

投诉人向选举事务处(「选举处」)索取二〇一六年立法会选举的统计资料，包括：「无效选票数目及无效原因」、「被冒认选民的投诉数字」、「各投票站每小时累积投票人数」及「在选举现场向代理人公布的投票及无效选票数字」。选举处向投诉人表示当时未能提供上述资料。

本署调查所得

2. 按照法例要求，在选举后，选举处会就选举中的各项问题进行调查，然后由选举管理委员会(「选管会」)向行政长官呈交调查报告(「选举报告」)，该报告其后会向公众公开。投诉人所索取的资料中，部分会于「选举报告」中刊载。

3. 选举处指，有关统计数字涉及近600个投票站和上千份选举文件的数据。该处当时未完成整理或核对资料，如在完成「选举报告」前提供零碎的统计数字，该处须调动大量人手及资源进行编制。此外，在公开报告前披露部分统计数字及片面资料，将不能反映事实全貌及会令人产生误解；而且提早披露资料，会剥夺选管会向行政长官汇报及作出建议的优先权。因此，选举处以《公开资料守则》(「《守则》」)第2.9(d)段(不合理地使用部门的资源)及第2.13(a)段(如披露与不完整或未完成的分析、研究或统计有关的资料，可能会令人产生误解，或剥夺有关部门或任何其他人士发布资料的优先权)为由，拒绝在「选举报告」公开前向投诉人提供事涉统计资料。

本署的评论

就「无效选票数目及无效原因」、「被冒认选民的投诉数字」

4. 选举处指披露那些资料会引起误解，本署认为其论据有欠充分，未能说明如何会引起误解，以及会引起甚么误解。本署不见得披露该些资料如何会令人有所误解。故此，本署不认同选举处以《守则》第2.13(a)段中「可能会令人产生误解」为由而不即时提供资料。

5. 不过，有关资料涉及大量选票和投诉个案的统计和分类，选举处预计须动用大量人手处理，则不无道理。此外，有关资料均未曾公开，若选举处事先向投诉人提供该些资料，无疑会令选管会失去向行政长官发布资料的优先权。本署认为，选举处以《守则》第2.9(d)段中「不合理地使用部门的资源」及第2.13(a)段中「剥夺有关部门或其他任何人士发布资料的优先权」为由而不发放上述资料，其决定并非无理。

就「各投票站每小时累积投票人数」、「在选举现场向代理人公布的投票及无效选票数字」

6. 本署认为，发放那些资料不会引起甚么误解，况且附上注释便足以排除任何误解。因此，本署不认同选举处以《守则》第2.13(a)段中「可能会令人产生误解」而拒绝提供资料。

7. 另外，上述数据在选举当日已对外公布过，选举处向投诉人提供该些资料相信无须花费很多人手。而且选管会其后向行政长官提交报告，其实已并不属优先发放，故不存在向他汇报的「优先权」。因此，本署认为，《守则》第2.9(d)段中「不合理地使用部门的资源」及第2.13(a)段中「剥夺有关部门或任何其他人士发布资料的优先权」皆不适用。

结论及建议

8. 基于以上分析，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

9. 在本署进行调查期间，选举处向投诉人提供了事涉资料。申诉专员敦促选举处日后在处理索取资料要求时，须仔细考虑每项要求，尽量提供资料。

这宗个案显示部门
无理拒绝提供资料

以全面调查方式覆检的个案索引

（个案编号后加有*号者，表示有相关的个案撮要载于附件11。）

个案编号	投诉事项	原来的整体结论	覆检后改变／维持决定	覆检后的整体结论	建议数目
食物环境卫生署 (Food and Environmental Hygiene Department)					
2016/4365	在回复投诉人时讹称冷气机滴水已停止。	查讯 – 投诉不成立，但机构另有缺失	维持决定	投诉不成立，但机构另有缺失	2
政府总部 – 教育局 (Government Secretariat – Education Bureau)					
2017/2702*	停止向一名转校的幼稚园学生发放教育资助，处事不公。	查讯 – 不成立	维持决定	不成立	0
地政总署 (Lands Department)					
2016/4974	没有采取行动取缔一项僭建物，也没有考虑向占用人提出刑事检控。	查讯 – 不成立	维持决定	不成立	1

以全面调查方式覆检的个案撮要选录



教育局(EDB)

个案编号：OMB 2017/2702 — 幼稚园教育资助

投诉：停止向一名转校的幼稚园学生发放教育资助，处事不公 — 不成立

投诉内容

投诉人的儿子在幼稚园甲就读低班时，获发「学前教育学券计划」(「学券计划」)资助(「学券资助」)。然而，他在2017/18学年转到幼稚园乙入读高班后，便不能像同班的学生一样享有「学券资助」。投诉人认为其儿子受到教育局不公平对待。

取代「学券计划」的过渡安排

2. 自2017/18学年，「学券计划」由「免费优质幼稚园教育计划」(「优质计划」)取代。为顺利推行该新计划，教育局作出多项过渡安排，其中一项为：原先参加「学券计划」的幼稚园，若选择不参加「优质计划」(即成为了非「优质计划」幼稚园)，其学生可继续享有「学券资助」，直至离校为止(「保存既有利益安排」)。不过，原先参加「学券计划」的幼稚园的学生若转往一所非「优质计划」幼稚园，便不能继续享有「学券资助」。

教育局就本署查讯的解释

3. 教育局解释，幼稚园乙原先参加「学券计划」，但于2017/18学年决定不参加「优质计划」。其原来的学生可继续享有「学券资助」。但投诉人的儿子是从另一所幼稚园转到幼稚园乙，故不能在幼稚园乙享有「学券资助」。

4. 本署认为教育局的解释合理。

覆检要求

5. 投诉人不满，他提出以下论点，要求本署覆检个案：

(1) 教育局应先在各幼稚园的幼儿班推行「优质计划」，然后才逐步扩展至幼稚园高班。若这样分期推行「优质计划」，他儿子在2017/2018学年入读幼稚园乙的高班时，便可继续享有「学券资助」。

(2) 教育局既拒绝将「保存既有利益安排」扩大至涵盖转校生，亦拒绝酌情容许他儿子继续享有「学券资助」，均属不合理。

本署覆检的结果

教育局的回应

6. 教育局的回应如下：

就论点(1)

7. 在幼儿班、幼稚园低班及高班同步推行「优质计划」是一项获立法会支持的教育局政策。教育局推行该政策的理据如下：

(1) 「学券计划」是以学券形式向每位家长直接提供的定额资助。在「优质计划」下，政府改为向幼稚园提供资助，以协助幼稚园应付其各类开支(例如教师及支援人员的薪酬)，并包括某些幼稚园所需的资助(例如租金资助、炊事员资助等)。「优质计划」的资助额较「学券计划」为高。

(2) 原则上，幼稚园在「优质计划」下所得的政府资助应足以让它们提供免费或低学费教育服务。幼稚园教育质素亦可藉着多项措施(例如改善师生比例)而有所提升。

(3) 于2017/18学年在幼儿班至幼稚园高班同步推行「优质计划」，可令所有合资格学生即时受惠。若只先从幼儿班推行，再逐年推展至幼稚园低班及高班，则需时三年才能惠及所有参加「优质计划」的幼稚园之学生。

就论点(2)

8. 投诉人要求教育局将「保存既有利益安排」扩大至涵盖转校学生，该局认为是欠缺理据，原因如下：

(1) 在2017/18学年参加「优质计划」的幼稚园有超过740所之多。是否仍要安排子女转到一所不参加「优质计划」的幼稚园，那全属家长自己的选择；

(2) 该局的过渡安排已足以保障在过往参加「学券计划」的幼稚园之学生的利益，令他们不会因校方选择不参加「优质计划」而失去资助。

9. 教育局同时认为没有理由须酌情让投诉人的儿子继续享有「学券资助」。该局指出：

(1) 参加「优质计划」的幼稚园名单早已上载至教育局网页。幼稚园亦一般会通知家长有关学费的安排，以及他们可获得甚么资助。故此，投诉人安排儿子转往幼稚园乙就读，不可能是在不知情的情况下所作的决定。

(2) 投诉人并无指出任何特殊情况令教育局须行使酌情权。

本署的评论及结论

10. 就论点(1)，本署认为教育局的解释合情合理。我们看不到政府为何应从幼儿班起分期推行「优质计划」，那只会延迟让所有幼稚园学生得到更多和可能更好的资助。此外，投诉人所建议的分期推行「优质计划」，会令幼稚园须同时推行「学券计划」及「优质计划」。该两个计划实截然不同，且互不相容，投诉人的建议显然并不可行。

11. 至于论点(2)，我们认为，投诉人其实当时只要安排其儿子转往一所参加「优质计划」的幼稚园(而不是没有参加「优质计划」的幼稚园乙)，其儿子便可继续享有政府资助，他所谓的「不公平对待」亦不会出现。

12. 申诉专员认为教育局的安排整体而言是公平的，故维持对个案的结论。

所涉机构在本署进行查讯或调查后已采取的改善措施实例

(1) 制定更清晰指引，使运作更为一致和有效率

机构 （个案编号）	行政改善措施
屋宇署 （2014/5636）	修订指引及更新监察资讯系统，加快对僭建物采取执法行动。
机电工程署 （2016/3937）	改善程序及指引，订明职员应如何就其他公营机构采购冻柜方面提供清晰的专业意见。
税务局 （2012/0051）	在内部指引中加入时限，要求该局职员在收到「选择个人入息课税及申请扣除及免税额」表格（IR76C表格）后须输入电脑系统，让其他组别的职员知悉并适时跟进。
地政总署 （2017/2909）	提示职员就某村屋的状况答复其他部门的查询时提供全面资料，特别是说明该村屋是否新界豁免管制屋宇。
邮政署 （2016/4154）	提示职员就赔偿个案与海外邮政机构联络前，须仔细阅读「邮政指南」的相关内容，以免延误处理索偿个案。
运输署 （2016/2304, 2016/2982A）	• 就重开临时封闭的收费表停车位的工作流程及时限，向前线职员发出新指引；以及 • 在该署与定期合约营办商签订的新合约中加入新条款，要求营办商在接到指令重开临时封闭的收费表停车位时，与相关的道路工程拥有人／承建商联络，查询工程进度。
运输署 （2016/2794, 2016/2842, 2016/2916）	修订有关审批开办屋苑居民巴士服务申请的指引，订明须考虑已向邻近屋苑批出的居民巴士服务。

(2) 改进跨部门的协调安排

机构 （个案编号）	行政改善措施
香港海关 （2014/4004(I)）	订立程序，把关于非本地教育课程网上广告的投诉转介至其他适当部门或非政府机构处理前，须先取得投诉人同意。
通讯事务管理局办公室 （2016/4460A）	订立适当安排，在接到相关投诉后须向屋宇署及地政总署查核无线电基站有否违反法例规定，以考虑是否撤回已向流动网络营办商发出的批准。
运输署及 运输及房屋局（「运房局」） （2015/2325A & B）	加强与警方联系，对透过智能手机应用程式非法提供的出租汽车服务采取执法行动。

(3) 改善处理市民查询／投诉的措施

机构 （个案编号）	行政改善措施
香港海关 （2014/4004(I)）	修订有关编配公众查询／举报个案参考编号的指引，避免发生混淆。
政务司司长办公室 （1823） （2016/1771C (I)）	制定新指引，订明所有公众查询（投诉、建议、赞赏及寻求意见除外）一律视为非按《公开资料守则》提出的索取资料要求，并转介至有关决策局／部门按《守则》订明的时限处理。
运房局 （2017/1838）	修订「要求／查询／记录表格」的设计和内容，避免职员将来对表格所述事情的性质有所误解而致在处理时出错。
医院管理局 （2017/1444）	发出有关职员投诉及上诉程序的指引，以改善对投诉／事件的处理，避免涉及利益冲突。
康乐及文化事务署 （「康文署」） （2013/3429）	就审批机构于游乐场举办活动（例如盂兰节活动）的申请咨询相关政府部门及公营机构时，向他们提供有关过往曾接到反对类似活动的投诉的资料，让部门／机构知悉，以确保过往的投诉在将来审批申请时获适当考虑。
香港电台 （2016/2199）	就设定来电转驳及留言信箱的功能制定指引，以改善处理来电。

(4) 改善客户服务的措施

机构 （个案编号）	行政改善措施
教育局 （2016/1833）	就未能成功派递的小一派位事宜通知书订立跟进程序。
税务局 （2012/0051）	提升税务局电脑系统，以便更妥善地处理退回多缴款项及抵消税项安排。
劳工处 （2016/3528）	检讨程序，在收齐所需资料时便向「鼓励就业交通津贴」申请人发放津贴，不论申请人是否被随机抽样作调查。
邮政署 （2016/4154）	提升电脑系统，加强监察处理索偿个案的进度。
运输署 （2016/2794, 2016/2842, 2016/2916）	检讨及修订有关理顺某区的屋苑居民巴士服务的计划，改善对已获准提供该类服务的屋苑及正申请开办相关服务的屋苑有不同对待的问题。
运输署 （2016/2982A）	推行「新停车收费表系统试验计划」，以测试在两个相连停车位共用一个收费表柱的情况下，只临时封闭单一个停车位的新功能。

(5) 加强规管及管制的措施

机构 (个案编号)	行政改善措施
屋宇署 (2016/1360)	修订有关处理尚未遵办的清拆命令的指引，以确保职员尽快采取跟进行动。
屋宇署 (2017/1529)	• 于法定命令发出后，加紧监察修正工程的进度；以及 • 发现问题持续时，加强执法行动。
环境保护署 (2016/4178B)	在元朗某个避车处安装了闭路电视摄影机，以打击该处弃置大件垃圾的问题。
食物环境卫生署 (「食环署」) (2016/3777)	加强对承办商表现的监督，以改善两个垃圾收集站的管理。
食环署 (2016/3796)	增派人手进行巡查，以打击街道上的非法贩卖活动。
食环署 (2017/2614A)	安排便衣职员巡查，对违例提供街头理发服务的人士采取执法行动。
房屋署 (2015/4242)	修订租约条款，订明租户不得展示及储存与档位业务无关的产品。
地政总署 (2017/2572)	检讨该署的土地管制政策，以便更有效地分配资源，加强土地管制及执法行动。
康文署 (2013/3429)	制定新措施，以便更有效地监察休憩场地租用者遵从噪音管制条件的情况。
社会福利署 (2016/0971)	增加对受资助安老院的巡查次数，加强对安老院服务的监管。
运输署 (2015/1037, 2015/2581)	• 要求某私人屋苑的管理公司修正不合规格的路拱；以及 • 正着手修订相关条例及有关私家路路拱的工作守则，以提升道路安全。
运输署 (2016/2304, 2016/2982A)	• 要求公用事业机构提交显示工地情况的照片，作为重开临时封闭的收费表停车位须遵办的一项条件； • 发出新指引，订明须遵办的条件；以及 • 提示职员须加强突击巡查工作。
运输署及 运房局 (2015/2325A & B)	为打击透过智能手机应用程式非法提供出租汽车载客服务的问题： • 就「专营的士」提供个人化和点对点交通服务拟备建议，以便进行公众咨询； • 采取新措施以利便出租汽车许可证的申请，并提升服务质素；以及 • 与有关行业更紧密合作，改善的士服务。

(6) 订立更清晰合理的规则及规定

机构 （个案编号）	行政改善措施
海事处 （2014/4448）	发出新指引，令纪律聆讯更加透明及公正。

(7) 为市民提供更适时和更清晰的资料

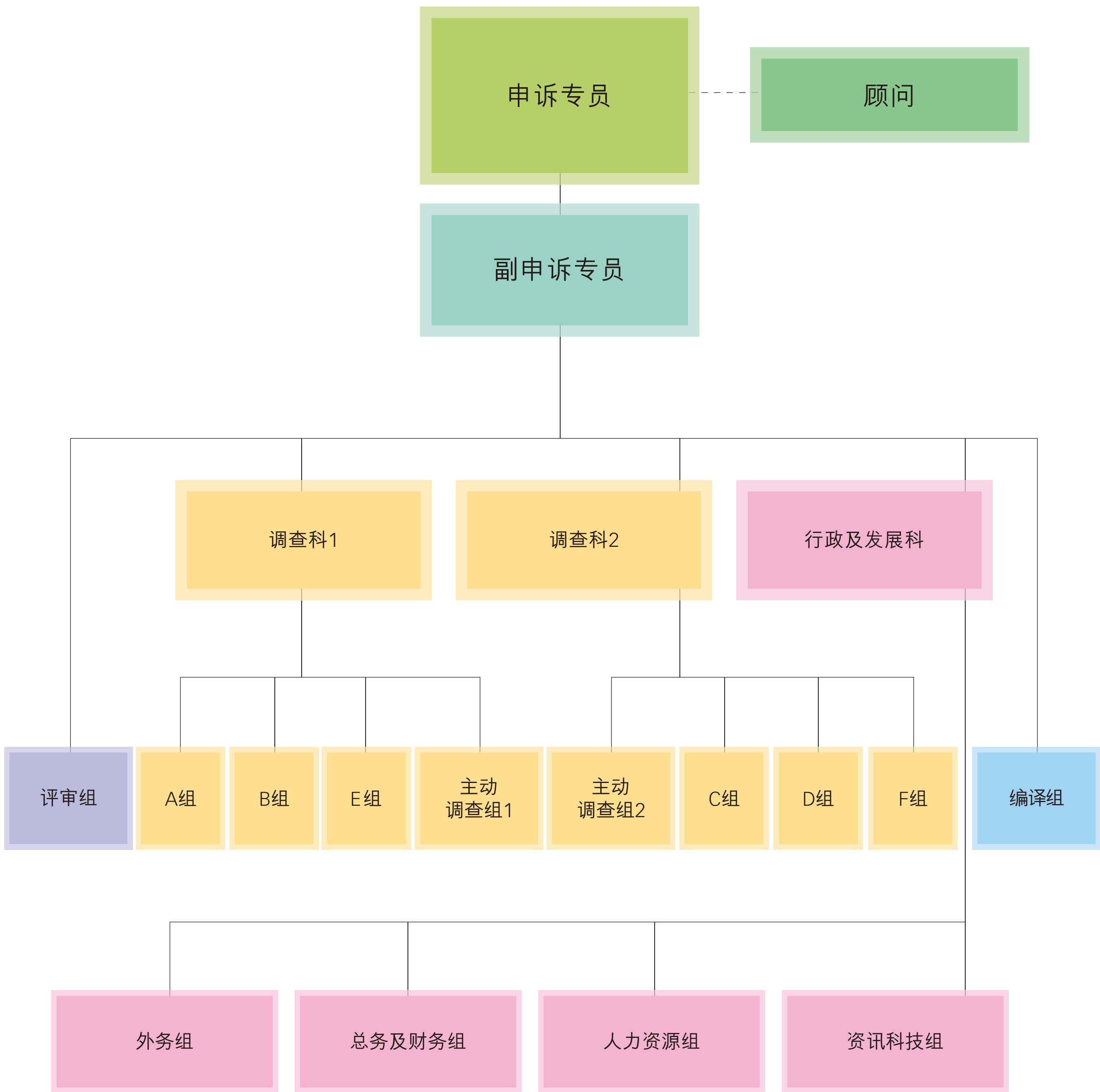
机构 （个案编号）	行政改善措施
消费者委员会 （2016/1489）	修订拒绝消费者诉讼基金申请的信函，扼要说明拒绝申请的理由，以提高审批的透明度。
房屋署 （2016/0117(I)）	因应要求提供了有关该署辖下工厂大厦各单位的租金及续租后的租金加幅等资料。
屋宇署 （2016/1360）	在该署网页提供更清晰的有关注册清拆命令的资料。
路政署 （2017/0586(I)）	因应要求向市民提供了有关二〇一四年就一项建桥工程进行的放流鱼苗试验计划中的资料。
康文署 （2015/4140(I)）	按照《公开资料守则》，在适当地涂掉保密资料后，提供康文署与某私营机构签订的管理协议全文。
运输署 （2015/1037, 2015/2581）	就规管某私人屋苑设置的路拱，向屋苑管理公司说明有关要求。
运输署 （2016/2794, 2016/2842, 2016/2916）	• 制定内部政策，在决定及实行削减屋苑居民巴士服务前，须妥善地向居民进行咨询，并给予各持份者足够的通知期；以及 • 就区内的交通规划，包括居民巴士服务及公共交通工具，通知并咨询相关区议会。

(8) 员工培训

机构 (个案编号)	行政改善措施
屋宇署 (2016/3949)	• 为职员定期举办经验分享会，加深他们对处理需要协调的小型工程个案的认识；以及 • 就相关个案撰写撮要，连同所汲取的经验上载到该署的内联网，供职员参考。
机电工程署 (2016/3937)	为职员举办简介会，说明就冻柜提供专业意见的新程序，并以申诉专员公署的个案为例分享经验。
房屋署 (2016/0117(I))	• 为职员举办有关《公开资料守则》的培训课程／经验分享会，加深他们对《守则》各项规定的认识和了解；以及 • 定期向职员发布有关《守则》的内部指引。
香港房屋协会 (2016/1480(R))	加强职员培训，提高他们对《公开资料守则》各项原则的认识。
路政署 (2017/0586(I))	为职员举办有关《公开资料守则》的培训课程／经验分享会，加深他们对《守则》各项规定的认识和了解。
康文署 (2015/4140(I))	加强职员培训，确保他们在处理市民索取资料的要求时，严格遵照《公开资料守则》及其相关指引的规定。

组织图

申诉专员公署组织图



顾问名单

会计

蔡永忠先生，BBS, JP

建筑、工程及测量

何锺泰博士工程师，SBS, MBE, SB St J, JP

林云峰教授，JP

梁广灏工程师，SBS, OBE, JP

陈旭明测量师

陈志超工程师，SBS, JP

熊永达博士，MH

法律

王沛诗女士，BBS, JP

张达明先生

梁伟文先生，SC

黄文杰先生，SC

罗沛然博士

Anne Scully-Hill 教授

Stephen Thomson 教授

医务及护理

沈秉韶医生，BBS, JP

曾繁光医生

邓惠琼教授，SBS, JP

卢宠茂教授，BBS, JP

赖锦玉教授

钱惠堂教授

社会工作及更生事务

方敏生教授，BBS, JP

吴宏增先生

马丽庄教授，JP

陈丽云教授，JP

* 姓名以笔划序

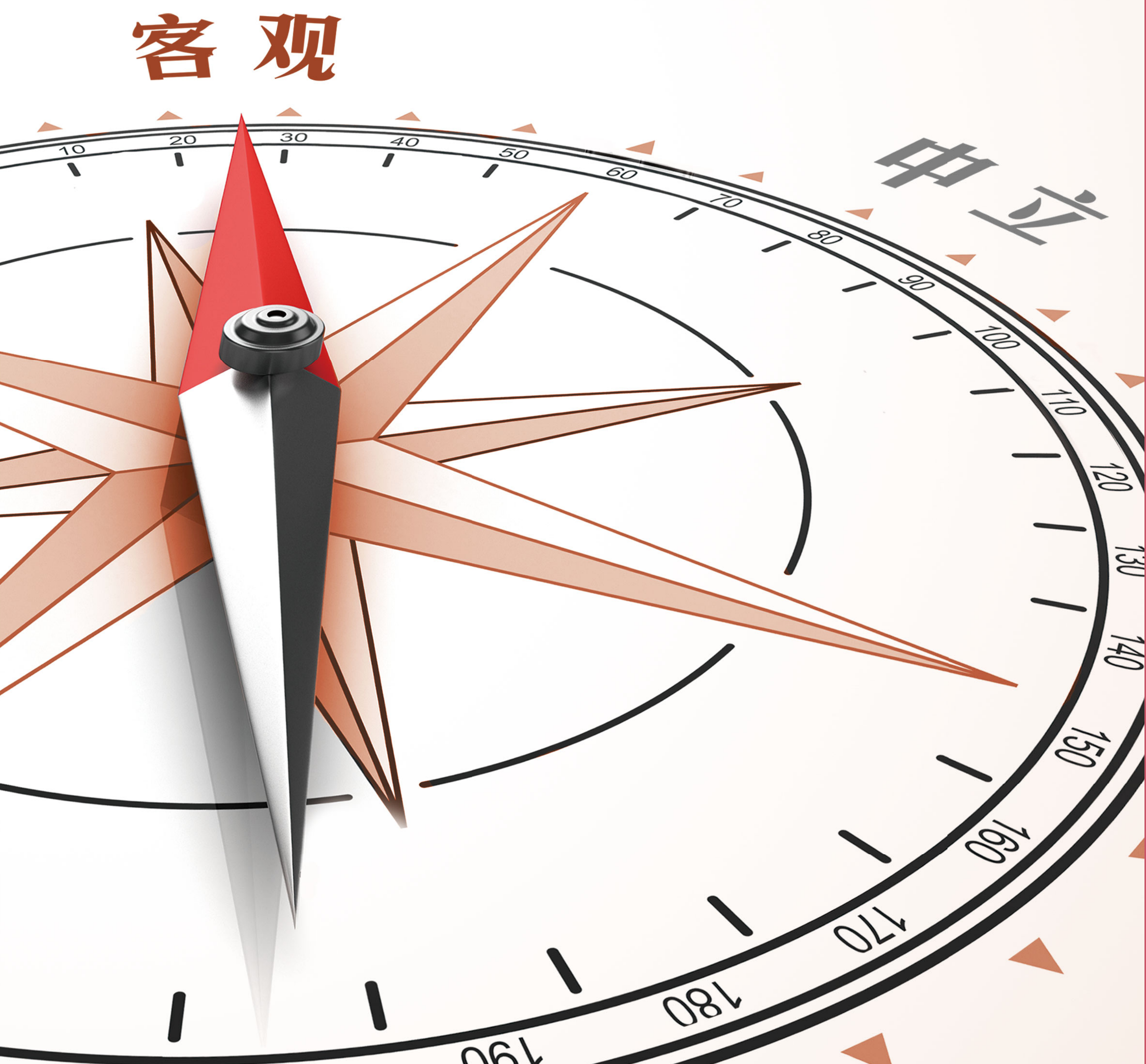
申诉专员公署的访客

日期	访客
2017年6月13日	2016-2017年度普通法训练计划（由律政司安排）
2017年6月29日	韩国国会请愿支援中心代表团（由韩国驻香港总领事馆安排）
2017年7月21日	英国思克莱德大学硕士研究生Christina Tay女士
2017年7月27日	深圳市政府赴港交流团（由职业训练局安排）
2017年8月1日	2017新疆维吾尔自治区乡镇长香港培训班（由香港金融管理学院安排）
2017年8月29日	大韩民国国家人力资源学会代表团
2017年9月6日	基层人员能力建设培训班（由泰国申诉专员公署安排）
2017年9月8日	贵州省依法行政能力提升专题赴港培训班（由香港大公文汇传媒集团香港文汇管理学院安排）
2017年9月13日	第八十六期中高级公务员经济管理研讨班（由香港理工大学企业发展院安排）
2017年9月15日	深圳市法制办香港培训班（由香港金融管理学院安排）
2017年9月15日	日本民进党国际局长牧山弘惠议员（由政府新闻处安排）
2017年10月19日	第十一届香港城市大学中国高级法官研修班（由香港城市大学司法教育与研究中心安排）
2017年11月16日	深圳市政府赴港交流团（由职业训练局安排）
2017年11月17日	第十五届贪污研究深造证书课程学员（由香港大学专业进修学院安排）
2017年11月23日	深圳市纪委香港廉政建设与反腐败工作研究专题（由香港大公文汇传媒集团大公国际传媒学院安排）
2017年11月27日	法律教育基金之访港学者（由法律教育基金有限公司安排）
2017年11月28日	云南省政府效能与绩效管理评估赴港高级研修班（由香港大公文汇传媒集团香港文汇管理学院安排）
2017年12月4日	青海省五十五期中青年领导干部培训班（由恒毅投资有限公司安排）
2017年12月13日	贵州省公务员管理工作能力提升专题香港培训班（由香港金融管理学院安排）
2017年12月21日	日本人事院总裁一宫奈保美女士（由政府新闻处安排）
2018年1月5日	第十期红三角经济发展研讨班（由香港生产力促进局安排）
2018年1月24日	贵州省政务服务综合能力提升专题培训班（由香港大公文汇传媒集团香港文汇管理学院安排）
2018年1月26日	贵州省行政改革与法治政府建设专题香港培训班（由香港金融管理学院安排）
2018年2月7日	贵州省廉政建设与行政监察专题赴港研修班（由香港大公文汇传媒集团大公国际传媒学院安排）
2018年3月19日	上海市司法局局长陆卫东先生（由政府新闻处安排）



财务报表

截至二〇一八年三月三十一日止年度



独立核数师报告
致申诉专员

（根据《申诉专员条例》于香港成立）

意见

本核数师（以下简称「我们」）已审计列载于第136至150页申诉专员的财务报表，此财务报表包括于二〇一八年三月三十一日的财务状况表、截至该日止年度的收支结算表、全面收益表、资金状况变动表和现金流量表，以及财务报表附注，包括主要会计政策概要。

我们认为，该等财务报表已根据香港会计师公会颁布的《香港财务报告准则》真实而中肯地反映申诉专员于二〇一八年三月三十一日的财务状况及截至该日止年度的财务表现和现金流量。

意见的基础

我们已根据香港会计师公会颁布的《香港审计准则》进行审计。我们在该等准则下承担的责任已在本报告「核数师就审计财务报表承担的责任」部分中作进一步阐述。根据香港会计师公会颁布的《专业会计师道德守则》（以下简称「守则」），我们独立于申诉专员，并已履行守则中的其他专业道德责任。我们相信，我们所获得的审计凭证能充足和适当地为我们的审计意见提供基础。

财务报表及其核数师报告以外的信息

申诉专员需对其他信息负责。其他信息包括刊载于年报内的全部信息，但不包括财务报表及我们的核数师报告。

我们对财务报表的意见并不涵盖其他信息，我们亦不对该等其他信息发表任何形式的鉴证结论。

结合我们对财务报表的审计，我们的责任是阅读其他信息，在此过程中，考虑其他信息是否与财务报表或我们在审计过程中所了解的情况存在重大抵触或者似乎存在重大错误陈述的情况。

基于我们已执行的工作，如果我们认为其他信息存在重大错误陈述，我们需要报告该事实。在这方面，我们没有任何报告。

申诉专员就财务报表须承担的责任

申诉专员须负责根据香港会计师公会颁布的《香港财务报告准则》拟备真实而中肯的财务报表，并对其认为为使财务报表的拟备不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述所必需的内部控制负责。

在拟备财务报表时，申诉专员负责评估申诉专员持续经营的能力，并在适用情况下披露与持续经营有关的事项，以及使用持续经营为会计基础，除非申诉专员有意将申诉专员清盘或停止经营，或别无其他实际的替代方案。

核数师就审计财务报表承担的责任

我们的目标，是对财务报表整体是否不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述取得合理保证，并出具包括我们意见的核数师报告。我们是按照双方同意的聘任条款，仅向申诉专员报告。除此以外，我们的报告不可用作其他用途。我们概不就本报告的内容，对任何其他人士负责或承担法律责任。

合理保证是高水平的保证，但不能保证按照《香港审计准则》进行的审计，在某一重大错误陈述存在时总能发现。错误陈述可以由欺诈或错误引起，如果合理预期它们单独或汇总起来可能影响财务报表使用者依赖财务报表所作出的经济决定，则有关的错误陈述可被视作重大。

核数师就审计财务报表承担的责任(续)

在根据《香港审计准则》进行审计的过程中,我们运用了专业判断,保持了专业怀疑态度。我们亦:

- 识别和评估由于欺诈或错误而导致财务报表存在重大错误陈述的风险,设计及执行审计程序以应对这些风险,以及获取充足和适当的审计凭证,作为我们意见的基础。由于欺诈可能涉及串谋、伪造、蓄意遗漏、虚假陈述,或凌驾于内部控制之上,因此未能发现因欺诈而导致的重大错误陈述的风险高于未能发现因错误而导致的重大错误陈述的风险。

- 了解与审计相关的内部控制,以设计适当的审计程序,但目的并非对申诉专员内部控制的有效性发表意见。

- 评价申诉专员所采用会计政策的恰当性及作出会计估计和相关披露的合理性。

- 对申诉专员采用持续经营会计基础的恰当性作出结论。根据所获取的审计凭证,确定是否存在与事项或情况有关的重大不确定性,从而可能导致对申诉专员的持续经营能力产生重大疑虑。如果我们认为存在重大不确定性,则有必要在核数师报告中提请使用者注意财务报表中的相关披露。假若有关的披露不足,则我们应当发表非无保留意见。我们的结论是基于截至核数师报告日期止所取得的审计凭证。然而,未来事项或情况可能导致申诉专员不能持续经营。

- 评价财务报表的整体列报方式、结构和内容,包括披露,以及财务报表是否中肯反映交易和事项。

除其他事项外,我们与申诉专员沟通了计划的审计范围、时间安排、重大审计发现等,包括我们在审计中识别出内部控制的任何重大缺陷。

毕马威会计师事务所
执业会计师

香港中环
遮打道10号
太子大厦8楼

二〇一八年五月十八日

收支结算表
截至二〇一八年三月三十一日止年度

(所有数额均以港元为单位)

	附注	2018	2017
收入			
政府资助金	4	**$ 116,644,000**	$ 115,095,000
递延政府资助金之摊销	4	**1,814,220**	1,814,220
银行存款之利息收入		**4,624,743**	4,382,224
其他收入		**429,362**	125,696
		$ 123,512,325	$ 121,417,140
支出			
营运开支	5	**(121,181,809)**	(121,637,354)
年度盈余╱(亏损)		**$ 2,330,516**	$ (220,214)

全面收益表
截至二〇一八年三月三十一日止年度

申诉专员在所列报的两个年度期内，除「年度盈余╱(亏损)」外并无其他全面收益帐项。由于申诉专员的「全面收益总额」在两个年度期内均与「盈余╱(亏损)」相同，因此，本财务报表没有另行编制全面收益表。

第140至150页之附注为本财务报表的整体部分。

财务状况表
于二〇一八年三月三十一日

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2018	2017
资产			
非流动资产			
物业、机器及设备	8	**$ 65,461,285**	$ 68,658,384
流动资产			
按金及预付款项		**$ 992,324**	$ 4,225,701
应收利息		**1,799,020**	2,364,767
原定三个月以上到期之定期存款		**326,054,000**	333,389,000
现金及现金等价物	9	**38,538,473**	20,009,430
		$ 367,383,817	$ 359,988,898
资产总额		**$ 432,845,102**	$ 428,647,282
负债			
非流动负债			
应付约满酬金－非流动部分	10	**$ 5,233,475**	$ 5,180,964
递延政府资助金－非流动部分	4	**60,714,658**	62,528,878
		$ 65,948,133	$ 67,709,842
流动负债			
其他应付款项及应计费用		**$ 2,668,375**	$ 2,663,073
应付约满酬金－流动部分	10	**7,583,902**	3,960,191
递延政府资助金－流动部分	4	**1,814,220**	1,814,220
		$ 12,066,497	$ 8,437,484
负债总额		**$ 78,014,630**	$ 76,147,326
资金			
累计资金		**$ 354,830,472**	$ 352,499,956
资金总额		**$ 354,830,472**	$ 352,499,956
资金及负债总额		**$ 432,845,102**	$ 428,647,282

申诉专员已于二〇一八年五月十八日批准及授权刊发。

刘燕卿女士
申诉专员

第140至150页之附注为本财务报表的整体部分。

资金状况变动表
截至二〇一八年三月三十一日止年度

（所有数额均以港元为单位）

		累计资金
于二〇一六年四月一日之结余	$	352,720,170
二〇一六／二〇一七年度资金状况变动：		
年度亏损及全面收益总额		(220,214)
于二〇一七年三月三十一日及二〇一七年四月一日之结余	$	352,499,956
二〇一七／二〇一八年度资金状况变动：		
年度盈余及全面收益总额		2,330,516
于二〇一八年三月三十一日之结余	$	354,830,472

第140至150页之附注为本财务报表的整体部分。

现金流量表
截至二〇一八年三月三十一日止年度

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2018	2017
营运活动			
年度盈余／（亏损）		**$ 2,330,516**	$ (220,214)
调整：			
利息收入		**(4,624,743)**	(4,382,224)
折旧	5	**3,438,469**	3,570,148
递延政府资助金之摊销		**(1,814,220)**	(1,814,220)
处置物业、机器及设备之损失		**2,754**	4,836
营运资金变动前之营运亏损		**$ (667,224)**	$ (2,841,674)
按金及预付款项减少		**3,233,377**	6,816,299
其他应付款项及应计费用增加		**5,302**	190,070
应付约满酬金增加／（减少）		**3,676,222**	(1,811,754)
营运活动产生之现金净额		**$ 6,247,677**	$ 2,352,941
投资活动			
收取利息		**$ 5,190,490**	$ 2,963,642
购置物业、机器及设备所付款项		**(244,124)**	(256,426)
原定三个月以上到期之定期存款增加		**(326,054,000)**	(333,389,000)
原定三个月以上到期之定期存款到期所得款项		**333,389,000**	319,133,000
投资活动产生／（运用）之现金净额		**$ 12,281,366**	$ (11,548,784)
现金及现金等价物净增加／（减少）		**$ 18,529,043**	$ (9,195,843)
年初之现金及现金等价物	9	**20,009,430**	29,205,273
年末之现金及现金等价物	9	**$ 38,538,473**	$ 20,009,430

第140至150页之附注为本财务报表的整体部分。

1 申诉专员的概况

申诉专员于二〇〇一年十二月十九日根据法例成立为单一法团，其职能于《申诉专员条例》中订明。

申诉专员公署的注册办事处地址为香港干诺道中168-200号信德中心招商局大厦30楼。

2 主要会计政策

(a) 遵例声明

本财务报表乃根据香港会计师公会颁布适用的《香港财务报告准则》（此统称包括适用的个别《香港财务报告准则》、《香港会计准则》及诠释），以及《香港公认会计准则》而编制。申诉专员采纳的主要会计政策列述如下。

香港会计师公会已颁布若干项新订及经修订的《香港财务报告准则》，并在申诉专员当前的会计年度首次生效或可提早采纳。该等发展对申诉专员当前或过往期间已编制或列报的营运及财务状况并无实质影响，而申诉专员亦没有采纳任何在当前的会计年度尚未生效的新准则或诠释（参见附注16）。

(b) 财务报表编制基准

本财务报表以历史成本作为计量基准而编制。

在编制符合《香港财务报告准则》的财务报表时，管理层需要作出影响会计政策的应用及资产、负债、收入和支出的呈报数额的判断、估计和假设。这些估计和相关假设是根据过往经验及管理层因应当时情况下乃属合理的各项其他因素为基础而作出，所得结果乃构成管理层就目前未能从其他资料来源即时得知资产及负债帐面值时所作出判断的基础。实际的结果可能与这些估计有差异。

管理层会不断检讨各项估计及相关假设。如果会计估计的修订仅影响某一期间，则该修订会在该期间内确认入帐，或如果会计估计的修订同时影响当前及未来期间，则该修订会在修订期间及未来期间内确认入帐。

申诉专员在应用《香港财务报告准则》时所作出对财务报表及估计不确定的主要因素有重大影响的判断，于附注3内论述。

2 主要会计政策(续)

(c) 物业、机器及设备

物业、机器及设备是以成本减去累计折旧及减值亏损后列帐。

折旧是在扣减物业、机器及设备的预计剩余价值(如有的话)后,按预计可使用年期以直线法冲销其成本,计算方法如下:

—	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	按租赁的剩余租期
—	建筑物	40年
—	租赁物业装修	10年
—	办公室家具	5年
—	办公室设备	5年
—	电脑设备	4年
—	车辆	5年

资产的可使用年期及其剩余价值(如有的话)会每年检讨。

管理层会在每个报告年度结束时检讨物业、机器及设备的帐面金额有否出现减值迹象。当资产或所属的现金产生单位的帐面金额高于可收回数额时,便会在收支结算表内确认减值亏损。资产或所属的现金产生单位的可收回数额,是以公允价值减处置费用及使用值两者中较高者计算。在评估使用值时,估计未来现金流量会按除税前贴现率折让至现值,而该贴现率应足以反映市场当时所评估的货币时间价值与有关资产的独有风险。假如用以厘定可收回数额的估计基准出现正面的变化,有关的减值亏损便会拨回。

处置或出售任何物业、机器及设备所产生的损益,以出售所得净额与资产的帐面金额之间的差额厘定,并按处置或出售日期在收支结算表内确认入帐。

(d) 租赁资产

申诉专员若确定某项安排(包括一项或多项交易)涉及在某段协议期间内转让一项或多项特定资产的使用权,以换取一笔或多笔付款,则该项安排即属租赁或包含租赁。此项确定是以对其实质内容所作的评估为准,不论有关安排是否以租赁的法律形式作出。

(i) 申诉专员的租赁资产分类

关于申诉专员以租赁方式持有的资产,如租赁使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员,有关的资产会归类为以融资租赁持有;如租赁不会使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员,则会归类为营运租赁。

2 主要会计政策(续)

(d) 租赁资产(续)

(ii) 以融资租赁取得的资产

假如申诉专员透过融资租赁取得资产的使用权,该等资产会以代表租赁资产的公允价值或最低租赁付款现值(以较低者为准)的数额,确认为物业、机器及设备,而相应负债则于扣除融资费用后列为融资租赁债务。折旧是按于有关租赁期冲销资产成本的比率计算,或假如申诉专员将相当可能取得资产的拥有权,则按附注2(c)所列资产的可使用年期计算。减值亏损会根据附注2(c)载列的会计政策入帐。

(iii) 营运租赁费用

假如申诉专员透过营运租赁可使用其他资产,则根据租赁所支付的款项会在租赁期涵盖的会计年度内,以等额分期在收支结算表内列支,除非另有基准更能代表来自使用该租赁资产的利益模式。营运租赁所获得的优惠,均在收支结算表内确认为租赁净付款总额的组成部分。

(e) 应收款项

应收款项按公允价值初始确认,其后以实际利率法按摊销成本减去呆坏帐减值准备后列帐,但假如应收款项是提供予关联人士的免息及无固定还款期的贷款,或贴现影响并不重大则除外。在如此情况下,应收款项会按成本减去呆坏帐减值准备后列帐。

呆坏帐的减值亏损在有客观的减值证据时确认,并按金融资产的帐面金额与以资产原来实际利率贴现的预计未来现金流量(假如贴现的影响重大)之间的差额计量。客观的减值迹象包括申诉专员注意到可影响资产的预计未来现金流量的事件的可观察数据,例如债务人出现重大的财政困难。

对于可收回性成疑但并非可能性极低的应收款项,其减值亏损会以准备帐来记录。当申诉专员认为收回的可能性极低时,被视为不可收回的数额便会直接从应收款项撇销,而与该债项有关的任何数额亦会拨回。其后收回早前已计入准备帐的数额会在准备帐拨回。准备帐的其他变动和其后收回早前直接撇销的数额,均会在收支结算表内确认。

(f) 应付款项

应付款项按公允价值初始确认,随后按摊销成本列帐。假如贴现影响并不重大,则会按成本列帐。

(g) 现金及现金等价物

现金及现金等价物包括银行存款及库存现金、存放于银行和其他金融机构的活期存款,以及短期和高流动性的投资。这些投资一般在购入后三个月内到期,可以随时换算为已知的现金额,而且价值变动方面的风险不大。

2 主要会计政策(续)

(h) 雇员福利

薪金、约满酬金、有薪年假、度假旅费及申诉专员提供的非金钱性雇员福利的成本，均在雇员提供相关服务的年度内累积计算。倘若延期支付或清缴款项而影响可属重大，则有关金额会按现值列帐。

根据香港《强制性公积金计划条例》的规定向强制性公积金(「强积金」)所作的供款，均于产生时在收支结算表内列作支出。

(i) 准备金及或有负债

申诉专员假如须就已发生的事情承担法律或推定义务，而履行该义务预期可能导致含有经济效益的资源外流，并且可作可靠的估计，便会就该时间或数额不定的负债提拨准备。假如货币时间价值重大，则准备金会按预计履行义务所需资源的现值列帐。

假如含有经济效益的资源外流的可能性较低，或是无法对有关数额作出可靠的估计，该义务便会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。须视乎未来会否发生某项或某些事情才能确定存在与否的义务，亦会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。

(j) 收入确认

收入按已收取或应收的报酬的公允价值计算。倘若有经济效益的资源可能流入至申诉专员，而收入及支出(如适用)能够作可靠的计算时，有关收入将在收支结算表内确认为：

(i) 政府资助金

一笔无条件限制的政府资助金于可收取时会在收支结算表内确认为收入。其他的政府资助金于有理由确信将会收取，而申诉专员亦将会符合各项附带条件时，便会初始在财务状况表确认入帐。补偿申诉专员开支的资助金，会在开支产生的期间有系统地同时在收支结算表内确认为收入。补偿申诉专员资产成本的资助金，会列作递延政府资助金记入财务状况表，并按照附注2(c)所列的折旧政策的基准，按相关资产的租赁年期或可使用年期在收支结算表内确认入帐。

(ii) 利息收入

利息收入于产生时按实际利率方法确认入帐。

(iii) 其他收入

来自合约雇员的代通知金收入、雇员保险赔偿及其他杂项收入均按应计制确认入帐。

2 主要会计政策（续）

(k) 关联人士

(a) 任何人士或其直系亲属与申诉专员相关联，假如该人士或其直系亲属：

(i) 可控制或共同控制申诉专员；

(ii) 对申诉专员有重大影响力；或

(iii) 是申诉专员的主要管理层成员。

(b) 假如下述任何情况适用，则某实体与申诉专员相关联：

(i) 该实体与申诉专员是同一集团的成员（即每一主体、附属机构及同集团附属机构相互有关联）。

(ii) 某一实体是另一实体的联属机构或联办机构（或另一实体所属集团成员的联属机构或联办机构）。

(iii) 两个实体都是相同第三方的联办机构。

(iv) 某一实体是第三方的联办机构，而另一实体是第三方的联属机构。

(v) 该实体是为申诉专员或申诉专员关联实体的雇员而设的聘用期结束后福利计划。

(vi) 该实体受附注2(k)(a)所述的人士所控制或共同控制。

(vii) 附注2(k)(a)(i)所述的人士对该实体有重大影响或是该实体（或其主体）的主要管理层成员。

(viii) 该实体或其所属集团内任何人士向申诉专员提供主要管理层成员的服务。

一位人士的直系亲属，概指在该人士与实体交易的过程中，可能影响该人士或受该人士影响的家庭成员。

3 会计判断及估计

在应用申诉专员的会计政策时，申诉专员已作出下列会计判断：

折旧

物业、机器及设备是按估计可使用年期以直线法折旧。申诉专员每年检讨估计可使用年期，以厘定列入该年度期内的折旧开支数额。可使用年期是根据申诉专员就同类资产的过往经验，并考虑预期的科技发展而作估计。假如先前的估计有重大改变，则未来期间的折旧开支会作调整。

4 政府资助金及递延政府资助金

政府资助金是供申诉专员应付日常营运开支的政府拨款。

递延政府资助金是作为预付租赁费用及购置建筑物之用的政府拨款。递延政府资助金之摊销,是按预付租赁费用以融资租赁持有作自用的批租土地权益的租约期(54年)及建筑物的可使用年期(40年),按照附注2(c)及2(j)(i)载列的会计政策以直线法计算确认入帐。

于二〇一八年三月三十一日计算,预计递延政府资助金之摊销如下:

	2018	2017
一年内并包括在流动负债之内	**$ 1,814,220**	$ 1,814,220
一年后并包括在非流动负债之内	**60,714,658**	62,528,878
	$ 62,528,878	$ 64,343,098

5 营运开支

	2018	2017
雇员福利开支(附注6)	**$ 106,598,747**	$ 101,013,307
物业、机器及设备折旧(附注8)	**3,438,469**	3,570,148
差饷及管理费	**3,143,184**	3,143,164
停车位之营运租赁租金	**91,200**	91,200
核数师酬金	**85,500**	82,000
宣传广播开支	**585,091**	5,923,500
处置物业、机器及设备之损失	**2,754**	4,836
其他开支	**7,236,864**	7,809,199
	$ 121,181,809	$ 121,637,354

6 雇员福利开支

	2018	2017
薪金及津贴	**$ 91,717,144**	$ 87,385,422
约满酬金	**9,890,695**	8,988,127
退休保障费用-强积金计划	**2,577,137**	2,446,021
未放取之年假	**221,841**	166,492
其他雇员福利开支	**2,191,930**	2,027,245
	$ 106,598,747	$ 101,013,307

7 主要管理层薪酬

	2018	2017
短期雇员福利	$ 16,373,847	$ 15,597,428
聘用期结束后福利	2,264,622	2,074,349
	$ 18,638,469	$ 17,671,777

8 物业、机器及设备

	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	总计
成本:								
于2016年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,725,730	$ 818,877	$ 1,611,547	$ 6,158,213	$ 874,801	$ 116,889,168
增添	–	–	128,820	9,709	84,022	33,875	–	256,426
处置	–	–	–	(3,134)	(51,088)	(47,704)	–	(101,926)
于2017年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,854,550	$ 825,452	$ 1,644,481	$ 6,144,384	$ 874,801	$ 117,043,668
累计折旧:								
于2016年4月1日	$ 19,640,244	$ 5,902,438	$ 13,168,324	$ 650,552	$ 1,125,831	$ 4,233,454	$ 191,383	$ 44,912,226
年内支出	1,394,220	420,000	423,488	57,073	189,570	946,797	139,000	3,570,148
处置后拨回	–	–	–	(3,134)	(48,183)	(45,773)	–	(97,090)
于2017年3月31日	$ 21,034,464	$ 6,322,438	$ 13,591,812	$ 704,491	$ 1,267,218	$ 5,134,478	$ 330,383	$ 48,385,284
帐面净值:								
于2017年3月31日	$ 53,865,536	$ 10,477,562	$ 2,262,738	$ 120,961	$ 377,263	$ 1,009,906	$ 544,418	$ 68,658,384

8 物业、机器及设备（续）

	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	总计
成本：								
于2017年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,854,550	$ 825,452	$ 1,644,481	$ 6,144,384	$ 874,801	$ 117,043,668
增添	–	–	–	39,454	147,710	56,960	–	244,124
处置	–	–	–	(36,067)	(82,969)	(51,937)	–	(170,973)
于2018年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,854,550	$ 828,839	$ 1,709,222	$ 6,149,407	$ 874,801	$ 117,116,819
累计折旧：								
于2017年4月1日	$ 21,034,464	$ 6,322,438	$ 13,591,812	$ 704,491	$ 1,267,218	$ 5,134,478	$ 330,383	$ 48,385,284
年内支出	1,394,220	420,000	423,488	54,718	188,425	818,618	139,000	3,438,469
处置后拨回	–	–	–	(36,067)	(80,274)	(51,878)	–	(168,219)
于2018年3月31日	$ 22,428,684	$ 6,742,438	$ 14,015,300	$ 723,142	$ 1,375,369	$ 5,901,218	$ 469,383	$ 51,655,534
帐面净值：								
于2018年3月31日	$ 52,471,316	$ 10,057,562	$ 1,839,250	$ 105,697	$ 333,853	$ 248,189	$ 405,418	$ 65,461,285

申诉专员以长期租赁方式持有租赁土地权益。

9 现金及现金等价物

	2018	2017
原定三个月内到期之定期存款	$ 24,231,000	$ 9,000,000
银行现金	14,302,473	11,004,430
库存现金	5,000	5,000
	$ 38,538,473	$ 20,009,430

10 应付约满酬金

有关数额是在雇佣合约届满时须支付给雇员的约满酬金。金额为雇员基本薪金的10%至25%（二〇一七年：10%至25%）不等，但扣除雇主的强积金供款。

11 税项

根据《申诉专员条例》附表1A第5(1)条，申诉专员获豁免缴付根据《税务条例》征收的税项。

12 承担

于二〇一八年三月三十一日计算，按照停车位不可撤销之营运租赁合约应缴付的最低租赁付款总额如下：

	2018	2017
于一年内缴付	$ 7,600	$ 7,600

除非在最少一个历月前以书面通知退租，否则租约仍然有效。

13 累计资金管理

申诉专员在管理其累计资金时，基本目的是确保申诉专员的财政持续稳健。申诉专员无须承担外部施加的对累计资金的要求。

14 金融风险管理及金融工具的公允价值

风险管理由总务及财务组按照申诉专员核准的政策执行。总务及财务组与各营运单位紧密合作，鉴别和评估财务风险。申诉专员所涉及的信贷风险、资金周转风险、利率风险及货币风险如下：

(a) 信贷风险

申诉专员的信贷风险主要源自定期存款和现金及现金等价物。申诉专员已订定信贷政策，并持续监察这方面涉及的信贷风险。

现金存放于信贷评级稳健的金融机构，以尽量减低信贷风险。

信贷风险额上限为财务状况表内各项金融资产的帐面金额。申诉专员并无提供任何会使其涉及信贷风险的担保。

(b) 资金周转风险

申诉专员的政策是定期监察现时及预计的资金周转需要，以确保维持足够现金储备应付短期及较长期的资金周转需要。

14 金融风险管理及金融工具的公允价值(续)

(b) 资金周转风险(续)

下表列载申诉专员的财务负债在报告年度结束时之剩余合约年期，乃根据未贴现合约现金流及申诉专员可能被要求付款之最早日期编制：

	2018				
	未贴现合约现金外流				
	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下	未贴现合约现金流总计	帐面金额
应付约满酬金	**$ 7,583,902**	**$ 4,162,688**	**$ 1,070,787**	**$12,817,377**	**$12,817,377**
其他应付款项及应计费用	**2,668,375**	**–**	**–**	**2,668,375**	**2,668,375**
	$10,252,277	**$ 4,162,688**	**$ 1,070,787**	**$15,485,752**	**$15,485,752**

	2017				
	未贴现合约现金外流				
	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下	未贴现合约现金流总计	帐面金额
应付约满酬金	$ 3,960,191	$ 3,769,426	$ 1,411,538	$ 9,141,155	$ 9,141,155
其他应付款项及应计费用	2,663,073	–	–	2,663,073	2,663,073
	$ 6,623,264	$ 3,769,426	$ 1,411,538	$ 11,804,228	$ 11,804,228

(c) 利率风险

利率风险指金融工具的价值因市场利率调整而浮动的风险。申诉专员所涉及的利率风险只有按市场利率计息的银行结余。

敏感度分析

估计假如利率整体上升／下跌100个(二〇一七年：100个)基点，而其他变数均维持不变，则申诉专员的盈余／(亏损)及累积资金于二〇一八年三月三十一日便会增加／减少约3,645,125元(二〇一七年：3,533,000元)。

以上的敏感度分析，是假定利率变动在报告年度结束当日已出现，并已应用到同日可能导致申诉专员涉及利率风险的金融工具内。100个基点的升跌，是管理层评估该年度结束当日至下一报告年度之内可能出现的合理利率变动而得出的。有关分析所依据的基准与二〇一七年相同。

14 金融风险管理及金融工具的公允价值(续)

(d) 货币风险

申诉专员的所有交易均以港元计算,故不涉及任何货币风险。

(e) 公允价值衡量

申诉专员的金融工具以成本或摊销成本入帐的帐面金额,与其于二〇一八年及二〇一七年三月三十一日的公允价值并无重大差异。

15 重大关联人士交易

涉及主要管理层人员的交易

主要管理层所有成员的酬金已在附注7披露。

16 截至二〇一八年三月三十一日止年度已颁布但尚未生效的修订、新准则及诠释可能带来的影响

截至本财务报表刊发日期止,香港会计师公会已颁布多项修订、新准则及诠释,但在截至二〇一八年三月三十一日止年度尚未生效,亦没有在本财务报表中采纳,当中包括以下可能与申诉专员相关的修订:

	于下列日期当日或之后开始的会计期间生效
《香港财务报告准则》第16号:*租赁*	2019年1月1日

申诉专员现正评估该等修订、新准则及诠释于初次应用期间所造成的影响。至目前为止,申诉专员并未发现该等新准则有任何方面可能会对本财务报表构成重大影响。


嚴禁玩球
NO BALL GAMES

用语词汇

投诉

投诉是一项具体指称，投诉人指某些不当行为、不合理行动、不妥善的决定或程序令其受到影响，并感到不满或受屈。

投诉人的同意

投诉人须表明同意申诉专员复制其投诉内容及任何其他资料（包括其个人资料），转交任何有关人士／机构跟进；而任何有关人士／机构可向申诉专员提供投诉人的个人及其他相关资料，以便申诉专员处理其投诉。投诉人亦可表明不同意本署向被投诉机构披露其身份。然而，在此情况下，申诉专员便可能难以全面地处理其投诉，甚或无法处理。

主动调查

指尽管没有接到投诉，但本署基于公众利益而决定主动进行的调查。主动调查通常针对某些涉及行政体制的事宜或受市民关注的课题。

查询

指市民要求本署提供资料或意见。

全面调查

指深入的查讯，通常就较复杂或性质严重的投诉展开调查。如认为有需要，本署在完成全面调查后会提出改善建议或补救措施。

未有定论

是本署就投诉或当中某个投诉点进行全面调查后所作结论的类别。申诉专员在完成调查后认为所搜集到的证据有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐证，故此不拟就投诉或投诉点是否成立而下结论。

查讯

是本署处理一般性质的投诉个案时采用的程序，旨在较迅速地解决投诉事宜。在适当情况下，我们会要求被投诉机构同步回复本署及投诉人。本署会审研有关机构的回复、投诉人对回复的意见，以及任何其他相关资料或本署所搜集的证据。在完成对投诉的查讯后，本署会把结果告知投诉人，如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。若认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。

调查

指就投诉而展开的全面调查，或是尽管没有接到投诉而进行的主动调查。

行政失当

行政失当在《申诉专员条例》中已有定义，基本上是指机构行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序及延误；无礼或不为他人着想的行动。

调解

指投诉人与被投诉机构在自愿的情况下，同意以会面或电话方式讨论投诉个案，寻求双方均愿意接受的解决方法。本署的调查人员会以中立调解员的身份，促使双方达成和解。

投诉事项不在本署职权范围内

指《申诉专员条例》订明，申诉专员不得调查的被投诉的机构或行动。

受条例所限不得调查

指基于《申诉专员条例》列明的限制，本署不得对投诉展开调查。

成立、部分成立和不成立

均属本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映被投诉机构不同程度的过失。

同类主题投诉

市民或会就社会上出现的特殊问题或同类的课题而提出投诉，他们主要都是针对被投诉机构所作的某项行动或决定。

投诉不成立，但机构另有缺失

是本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映投诉人所提出的投诉虽然不成立，但申诉专员却发现所涉机构另有显著的行政失当之处。

投诉已撤回

指投诉人主动撤回所提出的投诉。然而，申诉专员仍会视乎所指称事项的性质或严重程度，可能继续跟进个案。



投诉人约章

本署竭诚为市民提供优质服务。为充分履行职务，本署与投诉人订立以下约章：

本署的承诺

- 专业、公正及有效率地处理投诉
- 适时知会投诉人查讯的进度及结果
- 清楚解释本署的决定
- 保障投诉人的私隐
- 对市民有礼及尊重

投诉人若不满意查讯结果，可来函本署及提出理据要求覆检个案。若对个别职员或服务有任何意见，可向本署总行政主任提出。本署会秉持专业公正的精神跟进个案。

投诉人的责任

- 清楚说明投诉事项
- 适时提供真确的资料
- 配合查讯工作
- 以合理的态度提出投诉
- 对职员有礼及尊重

若投诉人未能配合，查讯进度及／或结果可能会受影响。届时本署会视乎实际情况，决定采取适当措施，包括根据所获得的证据作出判断，或终止查讯等。

香港申诉专员公署

地址	香港干诺道中 168-200 号 信德中心招商局大厦 30 楼
邮箱	香港邮政总局信箱 3300 号
查询及投诉热线	(852) 2629 0555
传真	(852) 2882 8149
网址	http://www.ombudsman.hk
查询电邮	enquiry@ombudsman.hk
投诉电邮	complaints@ombudsman.hk

FSC™
www.fsc.org
混合產品
源自負責任的森林資源的紙張
FSC™ C007445
本年报采用环保纸张印制